

**New
Brunswick**



**INCOME
ASSISTANCE**

Annual Report

**1986·
·1987**



**The Honourable
Gilbert Finn
Lieutenant-Governor of the
Province of New Brunswick**

May it please Your Honour:

The Annual Report of the Department of Income Assistance for fiscal year 1986-87 is respectfully submitted.

A handwritten signature in cursive script, reading "Laureen Jarrett".

**Laureen Jarrett
Minister of Income Assistance**



**The Honourable
Laureen Jarrett
Minister of Income Assistance
Province of New Brunswick**

Madam:

I have the honour to submit the Annual Report of the Department of Income Assistance for the fiscal year 1986-87.

A handwritten signature in cursive script, reading "Mavis Hurley".

**Mavis Hurley
Deputy Minister of
Income Assistance**

TABLE OF CONTENTS

Forward

Organization Chart

Areas Served By Department and Location of Offices

Income Security Programs

Income Maintenance

Interim Program

Upgrading, Training and Placement
Program

Upgrading, Training and Placement
Initiatives

Special Need Benefits

Community Voluntary Action

Nursing Homes Assistance

Special Care Homes Assistance

Income Support

Long-Term Established Needs Program

Health Support Services

Child Care Assistance

Disability Certification

Assistance with Rental Costs

Student Aid Program

Special Investigation

Planning and Evaluation

Program Evaluation and Research

Policy Review Project

Separation Issues

Federal/Provincial/Territorial Relations

Legislative Initiatives

Corporate Services

Human Resource Services

Financial Services

Systems Services

Internal Audit

Communications

Client Inquiries

Performance Improvement Process

Appeals Board

Social Welfare Appeals Board

Tables

1. Average Monthly Interim Assistance Caseload and Number of Recipients, 1986-87
2. Average Monthly Upgrading, Training and Placement Caseload and Number of Recipients, 1986-87
3. Average Monthly Number Receiving Financial Assistance for Care in Nursing Homes, 1986-87
4. Average Monthly Number Receiving Financial Assistance for Care in Special Care Homes, 1986-87
5. Average Monthly Number of Children Receiving Day Care Subsidy, 1986-87
6. Social Welfare Appeals Board Statistics, 1986-87

Figures

1. Average Monthly Interim Caseload 1985-86 to 1986-87
2. Average Monthly U.T. & P. Caseload 1985-86 to 1986-87
3. Average Monthly Nursing Homes Caseload 1982-83 to 1986-87
4. Average Monthly Special Care Homes Caseload 1982-83 to 1986-87
5. Average Monthly LTEN Caseload 1985-86 to 1986-87
6. Average Monthly Children's Day Care Caseload 1982-83 to 1986-87
7. Expenditures 1986-87

Summary of Legislation

FORWARD

This Annual Report has been prepared to provide information on programs and services provided by the Department of Income Assistance during 1986-87. They are discussed under four major headings:

Income Security Programs

- Income Maintenance
- Income Support
- Student Aid Program

Planning and Evaluation

Corporate Services

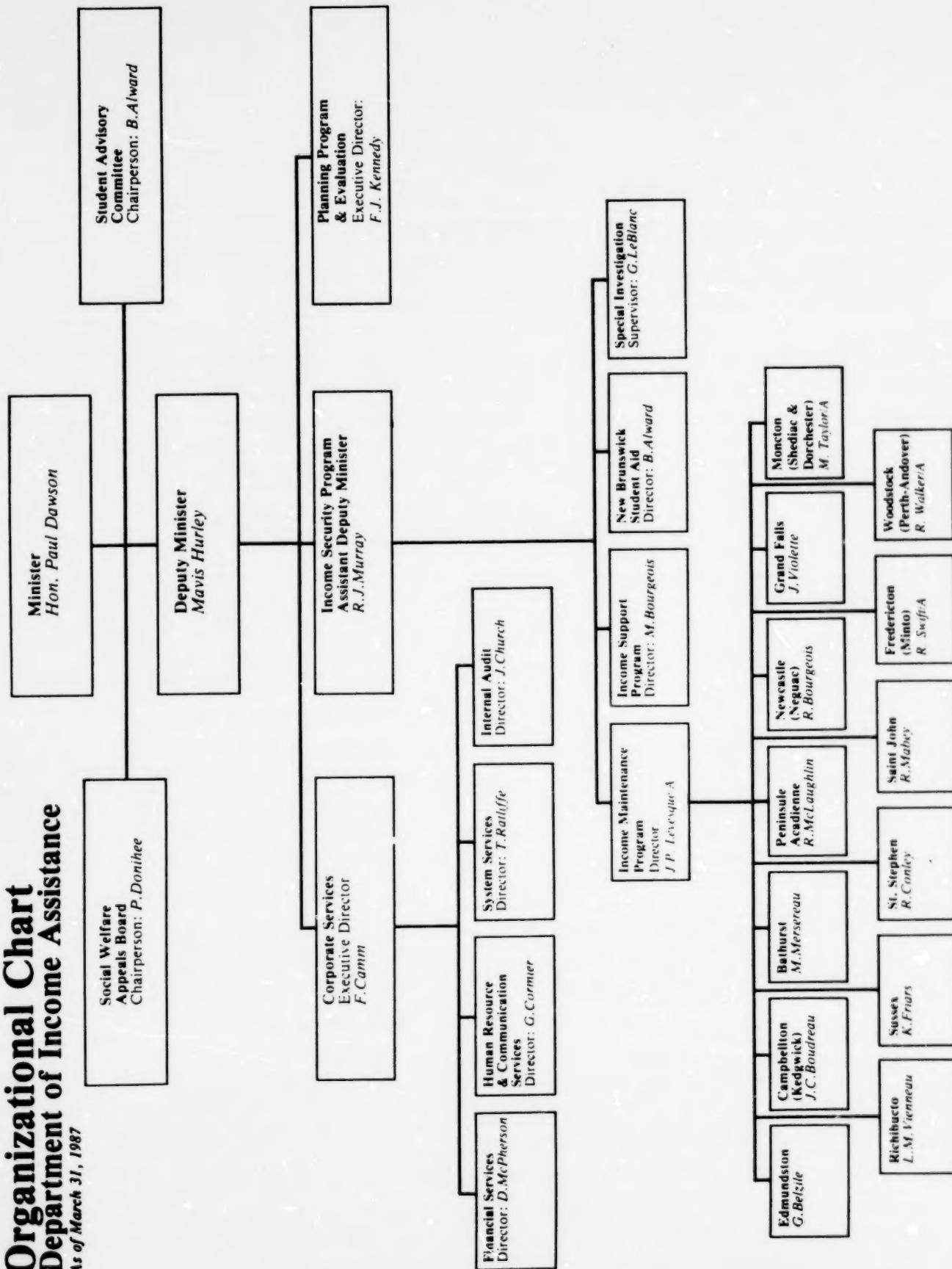
Appeals Board

Programs and services are briefly described with an account of the fiscal year's activities. The Report has limited financial data as this information is provided in the "Public Accounts of the Province of New Brunswick for the Fiscal Year Ended 31 March 1987".

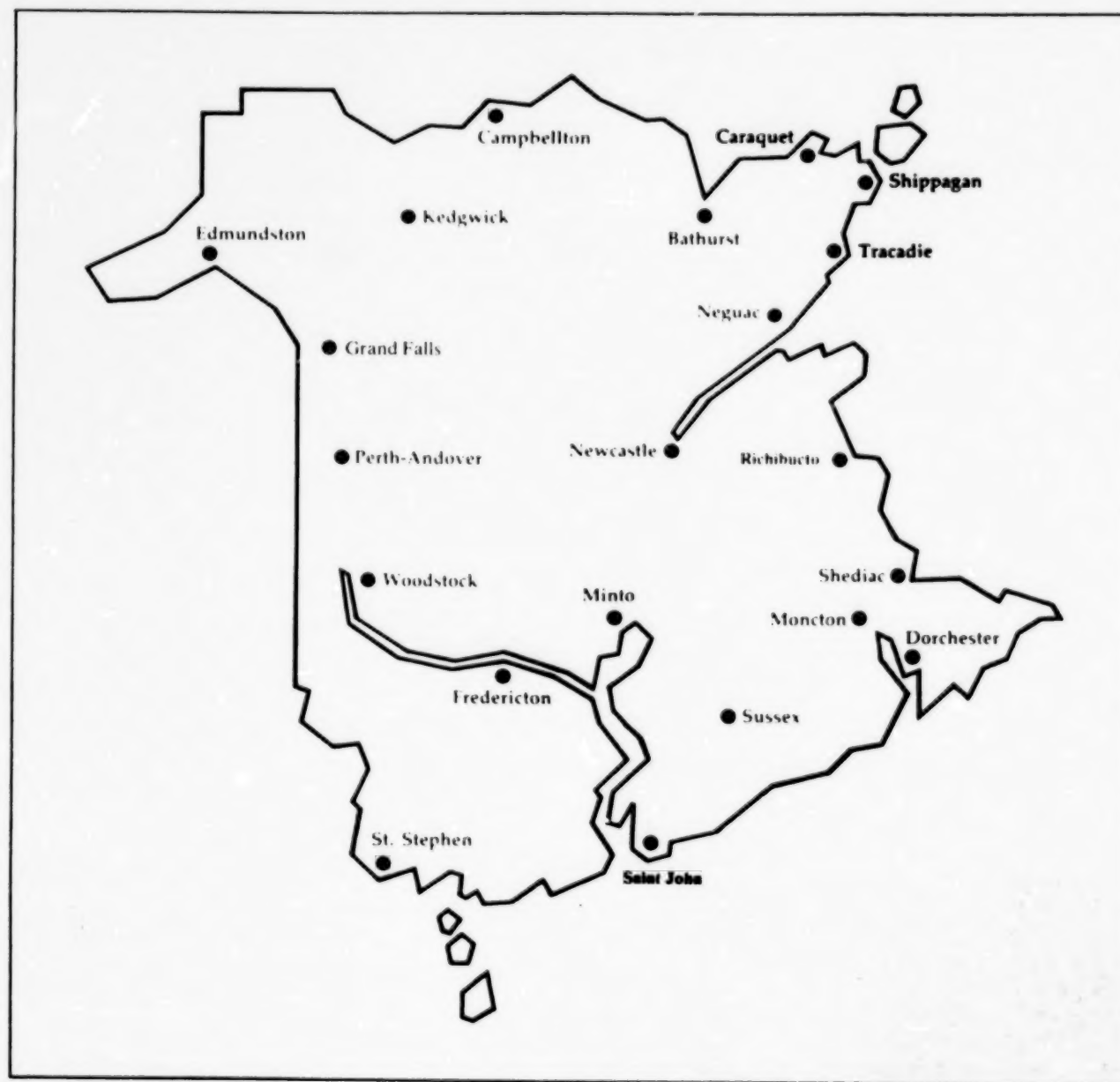
The Department trusts that this Annual Report describes adequately and accurately the developments and major advances in the delivery of programs and services during the past year.

Organizational Chart Department of Income Assistance

As of March 31, 1987



AREAS SERVED BY DEPARTMENT AND LOCATION OF OFFICES



Department offices are located in:

Bathurst
Campbellton
Caraquet
Dorchester
Edmundston
Fredericton
Grand Falls
Kedgwick
Minto
Moncton
Neguac

Newcastle
Perth-Andover
Richibucto
Saint John
Shediac
Shippagan
St. Stephen
Sussex
Tracadie
Woodstock

INCOME SECURITY PROGRAMS

Income Maintenance

Significant changes were made during 1985-86 to the basic social assistance program which provides support for Canadian citizens and landed immigrants residing in New Brunswick who are unable to provide for their basic needs and those of their families.

Subsequently 1986-87 has been somewhat of a testing year. Persistent efforts to improve the basic levels of social assistance to clients have rendered positive results through the major program redesign initiated the previous year. The changes included dividing the basic social assistance program into three groups: a Long-Term Established Needs Program (LTEN); an Upgrading, Training and Placement Program (U.T. & P.); and an Interim Program. The objective was to improve effectiveness and efficiency in the provision and delivery of services by grouping clients, based on individual characteristics and specialized needs, in different program components each with unique goals and objectives.

A basic rate increase was provided on September 1, 1986 giving the general client population a rate increase averaging 3 percent. Monthly rates are paid to individuals and families, who meet the eligibility criteria, to cover basic expenses for food, clothing, shelter, routine transportation, fuel, utilities and household or personal items.

The Income Maintenance Programs (Upgrading, Training and Placement Program; Upgrading, Training and Placement Initiatives; and the Interim Program) are delivered locally while the Income Support Program (Long-Term Established Needs Program) is delivered centrally.

Interim Program

This program provides specialized and responsive support to individuals and families who are generally expected to attain self-reliance in a relatively short period of time, or remain marginally reliant over the longer-term. Benefits and services provided reflect a concern with

providing short-term transition support.

Clients in this program include persons who are (a) awaiting assured income; (b) who only require assistance provided through the Health Services Program; (c) who, due to unforeseen circumstances, require temporary financial assistance; or (d) who are younger and highly employable.

For clients encountering difficulty exiting the system, specialized services were made available to this group under the Upgrading, Training and Placement Initiatives service package.

During 1986-87, the average monthly number of cases in this program group was 4,218.

Upgrading, Training and Placement Program

This program provides basic financial assistance as well as specialized services to individuals and families who have the potential for self-reliance.

The client population of this program is targetted at individuals and families with a variety of intermittent, foreseeable needs and no foreseeable income but who do, however, have upgrading, training and/or placement potential.

During 1986-87, the average monthly number of cases in this program group was 23,730.

This program emphasizes developing clients' potential for financial self-reliance through appropriate exit-related services.

TABLE 1
Average Monthly
Interim Assistance
Caseload and Number
of Recipients, 1986-87

	<i>Average Monthly Caseload</i>	<i>Average Monthly Number of Recipients</i>
Moncton	411	438
Dorchester	36	37
Shediac	30	32
REGIONAL TOTAL	477	507
Richibucto	119	128
REGIONAL TOTAL	119	128
Saint John	1,006	1,072
REGIONAL TOTAL	1,006	1,072
Sussex	152	186
REGIONAL TOTAL	152	186
St. Stephen	89	106
REGIONAL TOTAL	89	106
Fredericton	511	729
Minto	84	96
REGIONAL TOTAL	595	825
Woodstock	169	247
Perth-Andover	116	144
REGIONAL TOTAL	285	391
Edmundston	123	139
REGIONAL TOTAL	123	139
Grand Falls	55	63
REGIONAL TOTAL	55	63
Campbellton	319	364
Kedgwick	25	28
REGIONAL TOTAL	344	392
Bathurst	289	324
REGIONAL TOTAL	289	324
Newcastle	251	272
Neguac	75	84
REGIONAL TOTAL	326	356
Caraguet	142	166
Tracadie	158	180
Shippagan	58	63
REGIONAL TOTAL	358	409
PROVINCIAL TOTAL	4,218	4,898

Upgrading, Training and Placement Initiatives

Through an array of pilot service components during 1986/87 the likelihood of social assistance clients reaching financial self-sufficiency has increased.

In addition to Wage Exemption Incentives and subsidized Day Care we have continued our innovative approach aimed at enhancing our clients' ability to compete for and find jobs through Employment Exposure.

Other components included institutional and off-site training, on-site work experience, sessions on creative job search techniques and Job Finders Clubs, and improved access to federally sponsored employment and training programs.

As part of this pilot activity, changes in the delivery structure were implemented, including the development of assessment and case planning, staff training, systems development and office organization.

Special Need Benefits

The main objective of this program is to access and respond to needs that are supplementary to basic assistance and those arising out of emergency situations. Emergency assistance is provided to meet one-time emergencies and other short term unforeseeable financial needs which require an immediate response and present a hardship to clients. The majority of expenditures are for medical transportation, household furnishings, emergency housing repairs, home heating supplements, property taxes and funeral services.

Community Voluntary Action

The Department of Income Assistance shares a commitment, with non-profit community resource agencies, for the

TABLE 2
Average Monthly Upgrading, Training and Placement Caseload and Number of Recipients, 1986-87

	<i>Average Monthly Caseload</i>	<i>Average Monthly Number of Recipients</i>
Moncton	3,326	7,165
Dorchester	246	564
Shediac	438	973
REGIONAL TOTAL	4,010	8,702
Richibucto	831	2,066
REGIONAL TOTAL	831	2,066
Saint John	4,922	11,282
REGIONAL TOTAL	4,922	11,282
Sussex	647	1,693
REGIONAL TOTAL	647	1,693
St. Stephen	522	1,339
REGIONAL TOTAL	522	1,339
Fredericton	2,332	5,640
Minto	299	741
REGIONAL TOTAL	2,631	6,381
Woodstock	747	2,075
Perth-Andover	419	1,180
REGIONAL TOTAL	1,166	3,255
Edmundston	1,135	2,667
REGIONAL TOTAL	1,135	2,667
Grand Falls	572	1,473
REGIONAL TOTAL	572	1,473
Campbellton	1,365	3,378
Kedgwick	215	520
REGIONAL TOTAL	1,580	3,898
Bathurst	1,518	4,019
REGIONAL TOTAL	1,518	4,019
Newcastle	1,504	3,730
Neguac	465	1,381
REGIONAL TOTAL	1,969	5,111
Caraquet	794	1,856
Tracadie	926	2,448
Shippegan	507	1,178
REGIONAL TOTAL	2,227	5,482
PROVINCIAL TOTAL	23,730	57,368

alleviation of poverty through the provision of services of a basic nature at the local community level.

Funding assistance to these organizations supports the value of community based service delivery in its attempts to increase the purchasing power of clients and the working poor.

During 1986-87, funding was provided to 39 groups across the province to supplement local volunteer, financial, and in-kind support to start or expand projects such as food banks, used clothing exchanges, furniture and appliance repair depots, and community kitchens.

The following groups were assisted under the program:

Albert County Action Committee, Riverview
 Carleton County Volunteer Services Committee, Woodstock
 Centre de Bénévolat de Bathurst
 Centre de Bénévolat de la Péninsule Acadienne Inc., Caraquet
 Challenge for Change Inc., Saint John
 Comité d'Entraide d'Allardville
 Comité d'Entraide de Lamèque
 Comité des Familles dans le Besoin, Tracadie
 Community Food Bank (Newcastle) Inc.
 Comptoir Alimentaire de Drummond Inc.
 Comptoir Vestimentaire de St-André
 Dorchester Volunteer Association
 Durable Furnishings, Saint John
 Facts for Low Income People Inc. (F.L.I.P. Inc. - Chatham)
 Facts for Low Income People Inc. (F.L.I.P. Inc. - Appliance Repair Centre, Chatham)
 Facts for Low Income People Inc. (F.L.I.P. Inc. - Baie Ste-Anne Community Garage)
 Ferme Nazareth, St. Antoine
 Food Bank Moncton Inc.
 Fredericton Anti Poverty Organization (F.A.P.O.)
 Fredericton Community Kitchens Inc.
 Fredericton Emergency Shelter Inc.
 Fredericton Food Bank (Seventh Day Adventist Church)
 Karing Kitchen Inc., Moncton
 Kent County CVA Organization, Richibucto

L'Atelier R.A.D.O. Inc., Edmundston
 Minto Community Resource Centre
 Port Elgin Voluntary Action Group
 Projet Centr'aide Familiale, Tracadie
 Projet de Justice Sociale
 (Lavillette - Outreach)
 Projet de Justice Sociale
 (Rivière du Portage)
 Projet Mini Marché, Shippagan
 Ray of Hope Kitchen, Knights of
 Columbus, Moncton
 Restigouche County Volunteer Action
 Association Inc., Campbellton
 (R.C.V.A.A.)
 Salvation Army Family Services Centre,
 Woodstock
 St. Stephen Volunteer Centre Inc.
 Secours-Amitié Inc., Lamèque
 Shepody Assistance Centre, Alam
 Vestiaire Saint Joseph, Shediac
 West Saint John Food Bank

Nursing Homes Assistance

All persons in Nursing Homes contribute to the cost of their care. The Department is responsible for assessing the financial ability of residents entering nursing homes to make such a contribution. Where persons are unable to contribute, the Department assists with care costs up to the equivalent of the maximum Old Age Security (OAS) and the Guaranteed Income Supplement (GIS). A \$95.00 per month comfort and clothing allowance is included in this amount. The Department of Health and Community Services is responsible for the balance of the cost.

During 1986-87, the average monthly number receiving financial assistance for care in Nursing Homes was 664.

Special Care Homes Assistance

The Department is responsible for assessing the financial needs of clients requiring Special Care Home placement.

There were two categories and rates in place. The Department offered a regular Special Care Home rate in the amount of

TABLE 3
Average Monthly
Number Receiving
Financial Assistance
for Care in Nursing
Homes, 1986-87

	<i>Average Monthly Number</i>
Moncton	88
Dorchester	23
Shediac	56
REGIONAL TOTAL	167
Richibucto	23
REGIONAL TOTAL	23
Saint John	83
REGIONAL TOTAL	83
Sussex	37
REGIONAL TOTAL	37
St. Stephen	37
REGIONAL TOTAL	37
Fredericton	58
Minto	—
REGIONAL TOTAL	58
Woodstock	14
Perth-Andover	22
REGIONAL TOTAL	36
Edmundston	42
REGIONAL TOTAL	42
Grand Falls	6
REGIONAL TOTAL	6
Campbellton	29
Kedgwick	6
REGIONAL TOTAL	35
Bathurst	23
REGIONAL TOTAL	23
Newcastle	44
Neguac	15
REGIONAL TOTAL	59
Caraquet	9
Tracadie	3
Shippagan	46
REGIONAL TOTAL	58
PROVINCIAL TOTAL	664

\$18.00 per day plus a comfort and clothing allowance for the client of \$110.00 per month. A differential rate in the amount of \$23.55 per day is paid in a high-level care situation. Clients in the high level care group also receive \$110.00 per month as a comfort and clothing allowance.

During 1986-87, the average monthly number receiving financial assistance for care in Special Care Homes was 1,051.

INCOME SUPPORT

Long-Term Established Needs Program

The Long-Term Established Needs Program (LTEN) provides basic financial assistance to all clients who have been on assistance for a period of five years or more, are 45 years of age and over, and have been assessed as being unemployable. Persons who have been approved by a Medical Advisory Board as blind or disabled are eligible for the program immediately.

Responsibility for administering this caseload was transferred to Central office from the regions in 1985-86. Cases were converted to this program on a regional basis commencing in October, 1985 with final conversion completed in March, 1986. During 1986-87, the average monthly caseload was 7,705.

A Performance Improvement Process Team (PIP) was established during 1986-87 to recommend improvements to policies, procedures, methods and resources which would enable the Department to deliver a more effective and efficient service to LTEN clients. The recommendations were submitted to the Department's Steering Committee January 31, 1987 and approved.

The staff in the LTEN Program also commenced taking courses in the Department's Income Maintenance Officer's Certificate Program during the past year.

Health Support Services

This program assists needy individuals and families with the purchase of certain basic health services, supplies or items not ordinarily covered by Medicare or private health plans. These benefits are also extended to income assistance recipients and their dependents, children under the care of the province and persons residing in a residential facility.

Benefits covered by this income assistance program include specific dental and optical care, ambulance services, hearing aid devices, prostheses, convalescent and rehabilitative items. Social assistance recipients and nursing home residents are required to pay a participation fee for some of these services. Persons over the age of 18 pay 25% of the cost for dentures in the Dental Program. The prescription drug program requires a \$2.00 fee to be paid by the client. Persons 19 years of age and over pay a participation fee of \$4.00 while dependents of Social Assistance clients pay \$1.00 for certain services in the Vision Program. No participation fee is required for Children in Care.

During 1986-87, the Department paid for approximately 160,000 services under the Health Services Program at an average cost of \$27.44 per service. A service is defined as all or part of a medical health procedure. For example, in 1986-87 clients averaged four services per visit for dental, vision or other convalescent care covered under this Program. Approximately 40,000 visits to medical practitioners and health service providers were made by income assistance clients in 1986-87.

Child Care Assistance

The Department provides subsidization for day care services for children. Eligibility is determined when certain social factors and total family income, including family allowance have been assessed. The maximum subsidy is \$13.00 a day per child under the age of two, and \$11.00 a day per child two years of age and older.

TABLE 4
Average Monthly
Number Receiving
Financial Assistance
for Care in Special
Care Homes, 1986-87

	<i>Average Monthly Number</i>
Moncton	120
Dorchester	2
Shediac	25
REGIONAL TOTAL	147
Richibucto	51
REGIONAL TOTAL	51
Saint John	190
REGIONAL TOTAL	190
Sussex	75
REGIONAL TOTAL	75
St. Stephen	26
REGIONAL TOTAL	26
Fredericton	34
Minto	6
REGIONAL TOTAL	40
Woodstock	24
Perth-Andover	5
REGIONAL TOTAL	29
Edmundston	91
REGIONAL TOTAL	91
Grand Falls	81
REGIONAL TOTAL	81
Campbellton	85
Kedgwick	19
REGIONAL TOTAL	104
Bathurst	41
REGIONAL TOTAL	41
Newcastle	34
Neguac	30
REGIONAL TOTAL	64
Caraquet	40
Tracadie	51
Shippagan	21
REGIONAL TOTAL	112
PROVINCIAL TOTAL	1,051

To qualify for a subsidy, the social factors assessed for the service are defined as a situation where one or both parents are working, in job training, undergoing a program of rehabilitation or treatment, or where a child or family has a special need for the services. During 1986-87, the Department subsidized the day care costs for an average of 816 children per month.

Disability Certification

Persons who are certified blind or disabled by a provincial medical advisory board are immediately eligible for the rates under the Long-Term Established Needs Program.

Applications for Disability Certification by Medical Advisory Board:

	1985-86	1986-87
Accepted	159	277
Rejected	99	219
Deferred	49	68
TOTAL	307	564

Assistance With Rental Costs

During 1986-87, the program for Assistance with Rental Costs for the elderly and disabled was transferred from the New Brunswick Housing Corporation to the Department of Income Assistance.

To be eligible an applicant must be 60 years of age or older, or a couple with one partner 60 years of age or older, or certified as disabled by a Medical Advisory Board. Eligibility is also based on income, rental situation, total assets, and payment of at least 25% of income for rent.

During 1986-87, a monthly average caseload of 1,778 units benefited from this rental supplement at an average monthly cost of \$60.00 per unit.

TABLE 5**Average Monthly Number of Children Receiving Day Care Subsidy, 1986-87**

	<i>Average Monthly Number</i>
Moncton	161
Dorchester	—
Shediac	—
REGIONAL TOTAL	161
Richibucto	—
REGIONAL TOTAL	—
Saint John	286
REGIONAL TOTAL	286
Sussex	—
REGIONAL TOTAL	—
St. Stephen	23
REGIONAL TOTAL	23
Fredericton	171
Minto	—
REGIONAL TOTAL	171
Woodstock	14
Perth-Andover	7
REGIONAL TOTAL	21
Edmundston	16
REGIONAL TOTAL	16
Grand Falls	—
REGIONAL TOTAL	—
Campbellton	24
Kedgwick	—
REGIONAL TOTAL	24
Bathurst	44
REGIONAL TOTAL	44
Newcastle	34
Neguac	9
REGIONAL TOTAL	43
Caraquet	2
Tracadie	15
Shippagan	10
REGIONAL TOTAL	27
PROVINCIAL TOTAL	816

Student Aid Program

The Student Aid Program offers six financial assistance programs designed to meet the needs of New Brunswick post-secondary students. These programs supplement the resources of students and parents in meeting the cost of a post-secondary education.

The objectives of the Student Aid Program are:

- To ensure financial assistance to New Brunswick students with need;
- To allow students to study outside New Brunswick; and
- To minimize the indebtedness of New Brunswick post-secondary students.

In achieving these objectives, the Department provides financial assistance, based on need, under the following programs:

Canada Student Loans Program (Full-Time Study)

The Department administers Canada Student Loans to needy New Brunswick students on behalf of the Federal Department of the Secretary of State. Students may receive up to \$105/week for each week they are enrolled at a post-secondary institution on a full-time basis. These loans are interest-free while a student is studying and for six months after the student graduates. During this interest-free period, the interest was paid to the bank on the student's behalf by the Federal Government.

During 1986-87, 11,221 students were awarded full-time Canada Student Loans. The average loan was \$2,940.

New Brunswick Bursary Program

The Department provides bursaries to full-time post-secondary students, based on need, who have first received a minimum of \$3,300 in Canada Student Loans. Qualifying students with demonstrated need may receive up to a maximum of \$2,200 in any one academic year to help control their financial indebtedness.

Bursaries do not have to be repaid providing the student remains enrolled full-time for the period for which the award was granted.

Students enrolled part-time are not eligible to receive bursaries.

During 1986-87, 6,228 students were awarded New Brunswick Bursaries. The average bursary was \$1,371.

New Brunswick Loan Rebate Program

The Department provides grants to students who have accumulated large Canada Student Loan debts during their first four years of undergraduate study. Rebates are calculated at 25% of the total eligible loan debt incurred and in no case was the student's total debt reduced below the minimum limit of \$7,000.

During 1986-87, 351 students received Loan Rebates. The average rebate was \$1,845.

Travel Bursary Program

Through the Department, the Government of Canada makes Travel Bursaries available to post-secondary francophone students who are unable to pursue their studies in their first official language in New Brunswick. The grant represents the transportation cost of one economy round-trip from the students' home to their place of study.

During 1986-87, 181 students received Travel Bursaries. The average Travel Bursary was \$145.

Incentive Rebate Program

In New Brunswick, a shortage of practising professionals exists in the fields of physiotherapy, occupational therapy, respiratory technology, speech pathology and audiology.

Students pursuing a career in one of these professions must leave New Brunswick to obtain training. The objective of the Incentive Rebate Program is to encourage these students to return to the province to work. Students who return are eligible to apply for a rebate on their Canada Student Loan debt of \$5,000 for a two year service commitment and \$8,000 for a three year service commitment.

During 1986-87, a total of 27 professionals were eligible for assistance under the Incentive Rebate Program. The average rebate was \$5,570.

Canada Student Loans Program (Part-Time Study)

Guaranteed loans to part-time students taking post-secondary courses are available from the Federal Government, and administered by the Department. These loans are made available to needy students to help cover the cost of tuition, books, miscellaneous materials, transportation and related expenses.

Part-Time students are allowed to borrow a maximum of \$2,500 and, unlike the Full-Time Program, repayment commences in 30 days.

During 1986-87, a total of 117 part-time loans were issued. The average loan was \$651.

Special Investigation

The Special Investigation Unit is responsible for monitoring the general integrity of delivery of financial assistance programs in the Income Security Division. This is achieved by having the staff conduct home visits of a random sample of social assistance clients throughout the province. Reports are forwarded monthly to management to provide a quality assessment of service.

The Unit also provides a support service to both Income Maintenance and Income Support Programs by providing on-site investigations of specific cases referred by these programs.

During 1986-87, the Unit performed over 1,500 home visits throughout the province.



Employee team members for the Central Files Project present their proposal to the PIP Steering Committee: left to right (front) Team Leader Brent Alward; Assistant Deputy Minister Ron Murray, Steering Committee; Hélène Gay and Glen Tapley. Back: Wendy Fowler, James Church and Carolyn Palmer. Absent when the photo was taken: Hilarion Coughlan.

PLANNING AND EVALUATION

Program Evaluation and Research

Program evaluation and research are ongoing activities of the Planning and Evaluation Division.

During 1986-87, the first phase of a review of the Health Services Program was completed, as was the first phase of an evaluation of the Employment Exposure Program.

Other activities included the development of a monitoring system for Employment Related Services; an initial assessment and preliminary review of the Assistance with Rental Costs (ARC) Program; the planning of a three year work program respecting legislative development of Acts and Regulations which are administered by the Department of Income Assistance; the development of a strategy for the review and updating of all policies dealing with social assistance programs; consideration of the issues arising from the division of the former Department of Social Services; the development of a co-operative approach between the Department of Income Assistance and the Department of Justice in servicing social assistance clients seeking maintenance and enforcement; and the update and review of constitutional cases.

Policy Review Project

In September 1986, the Executive Committee requested a review of the department's program policies.

A committee, chaired by Planning and Evaluation, was formed with representation from both central and field offices.

The major objectives of the Policy Review Project are to:

- assess the department's program policy requirements;
- standardize policy format and control and distribution procedures; and
- write new and revise existing program policies.

The preliminary assessment of policy requirements has identified a need for approximately sixty policies, exclusive of the requirements of the Student Aid Program.

Separation Issues

The reorganization of the Department of Social Services into the Department of Income Assistance and the Department of Health and Community Services provided revised mandates to the two restructured departments. These revised mandates required, through interdepartmental negotiations, an examination and subsequent reordering of the delivery of services and benefits.

Planning and Evaluation assumed the lead role in negotiating with the Department of Health and Community Services on program issues. These negotiations will result in a clarification of service, benefits and delivery responsibilities between the two departments.

The program separation issues have been categorized into five areas for purpose of negotiation:

- Children's Services;
- Adult Services;
- Support Systems;
- Benefits To Individuals; and
- Community Placement Resources.

Federal/Provincial/Territorial Relations

Federal/Provincial/Territorial relations refers to the ongoing consultation, negotiations and liaison between the provinces/territories and the federal government.

During 1986-87, an agreement was signed between New Brunswick and Canada for the shared funding of initiatives to enhance the employability of social assistance recipients. New Brunswick participated in the development of a National Evaluation Strategy of programs established to improve the employability of social assistance recipients.

A major review of Fiscal Arrangements Affecting Persons with Disabilities began during this period of the current Vocational Rehabilitation of Disabled Persons Agreement (1986-88). In addition, the Department participated in the Canada Pension Plan (CPP) Committee's review of coverage and expansion of CPP and in an inter-departmental committee responding to the Forget Commission's Review of Unemployment Insurance. Discussions also began on the issue of Child Care.

The Department maintained its linkages with the federal and provincial government departments in local job creation projects and training so as to maximize the accessibility of these programs for social assistance clients.

Legislative Initiatives

Social Welfare Act & Regulations:

Regulation Changes in:

- Expanded Wage Exemption for a select group.
- Increased Rates of Assistance for all units.
- Removal of Requirement that reviews be carried out annually.
- Transfer of responsibility for Assistance with Rental Costs (ARC) program from New Brunswick Housing.
- Secured approval in principle for amendments to Social Welfare Regulations respecting assistance for the payment of rent. These amendments are meant to reflect a consistent approach with other programs under the Social Welfare Regulations.

Health Services Act & Regulations

- Amended Regulation to reflect new Dental Agreement.
- Amended Regulation to reflect new Optometrist Agreement.

Youth Assistance Act & Regulations

- Enacted a complete set of Regulations covering all aspects of student loans from definitions, to levels of bursaries and loans, parental contributions, and avenues of appeal.

CORPORATE SERVICES

Human Resource Services

Human Resource Services is responsible for directing activities in recruitment and selection, classification, labour relations, staff training and development, affirmative action, personnel policies and systems, and payroll and benefits.

During 1986-87, Human Resource Services processed 30 competitions and 28 appointments. There were 46 reclassification requests received and job evaluations performed. The Department's involvement in planning for the implementation of a government-wide Human Resource Information System continued.

Staff Training and Development designs, delivers and coordinates training events for in-service staff and provides consultation in related areas including human resource management systems and organizational development.

During 1986-87, the first group enrolled in the Income Maintenance Officer's (I.M.O.) Certificate Program completed their first year. The Program is of three-year duration and includes three mandatory courses and one optional course for each year of the program. A second group began their first year in the fall of 1986.

Various other training programs were offered in both official languages across the province including Work Planning and Review, Dealing with Conflict, Stress Management, Staffing and Orientation.

Staff Training and Development also coordinated a departmental committee to look at the issue of Violence in the Workplace including the establishment of an Intervention System, employee training and prevention.

Financial Services

Financial Services includes the Revenue unit, Financial Planning, Accounting Services and Accommodation Services.

The Revenue unit is responsible for the maximization of cost-shared revenue from the federal government. During 1986-87, the unit claimed a total of \$117,201,711.23. The unit provides advice and consultation regarding cost-sharing for all programs covered by the Canada Assistance Plan. The unit was also actively involved in ensuring the continuity of cost-sharing claims within the restructuring resulting from the implementation of the Office of Government Reform recommendations.

Financial Planning co-ordinates the Department's planning and budgeting and quarterly reporting process. The unit provides financial information, analysis, and advice to Department management and central agencies. During 1986-87 the budget process was revised and subsequent information sessions held, resulting in greater degree of input by responsibility centre managers.

Accounting Services provides financial expenditure information and advice to Department management and external agencies, authorizes payments in accordance with relevant Acts and Regulations, compiles and maintains the coding manual, completes the

banking process for all payment systems, including the establishment and reconciliation of asset and liability accounts and the depositing of revenue for the Department. Accounting Services verifies and ensures that the automated and manual payment systems are properly coded and accurately linked to the government's financial system.

During 1986-87, a banking process was established for Assistance with Rental Costs (ARC) services. Accounting Services is also responsible for mail and telephone services, purchasing and maintenance of equipment and supplies, and the printing and distribution of material.

Accommodation Services co-ordinates the accommodation needs for the 22 Department offices throughout the province, including liaison with the Department of Supply and Services on major improvements, renovations and moves. During 1986-87, efforts were concentrated on the separation of Department of Income Assistance and Department of Health and Community Services offices. Accommodations Services is also responsible for the co-ordination of translation services with the Translation Bureau.



Employee team members for Special Items Project present their proposal to P.I.P. Steering Committee: left to right (front) Tina Reynolds, Central office; Deputy Minister Mavis Hurley, Chairperson, Steering Committee; Team Leader, Reginald Grondin, Edmundston office; Diane Martin, Woodstock office; and Robert Robichaud, Central office. Back: Gerry LeBlanc, Central office; and Roger Godin, Moncton office. Absent when photo was taken, Léopold Thériault, Caraquet office.

Systems Services

Systems Services was affected by two new programs transferred to the Department in 1986-87. These were Student Aid, which at the time of transfer had a new computer system under development by external consultants, and Assistance with Rental Costs, for which there was an existing system operating on equipment owned by the New Brunswick Housing Corporation.

The Department took over the development of the Student Aid System from the consultants, and Phase I of it has been successfully implemented. Further phases will be undertaken in the next two years.

In the case of Assistance with Rental Costs, it was decided to design a new system to operate on the Government's main-frame computers thereby ensuring consistency among all the cheque-paying systems in the Department. The development of this system will be completed during 1987-88.

The Department's programmatic initiative into the provision of employment related services to recipients required that Systems Services create a small interim computer system to support the new field office activities. One of the novel features of this system is the use of Sperrylink (main-frame based communicating office technology) to send client information between offices. In addition, design and development activity has continued on the pilot application of Sperrylink in the Fredericton regional office.

As the number and complexity of systems has grown over time, and as the Department has become ever more dependent on them, the load on the Operations and Information Section of Systems Services (and their associated Information Systems Division colleagues) has steadily increased. While the Section has kept up with the demand for reports and information, 1986-87 was a normal year in that there were far more requests for maintenance of and enhancements to systems than could be achieved by the resources available. The establishment of an Information Management Advisory Committee

early in the year provided senior executives with a mechanism for determining priorities between competing systems tasks, and this has worked well.

Internal Audit

Internal Audit is an independent group in the Department responsible for measuring and evaluating internal control systems.

During 1986-87, 13 audit reviews were conducted, consisting of 11 systems and compliance audits, and two financial reviews of funded agencies.

An Audit Committee, consisting of the Deputy Minister and management staff, held four meetings to review all audit reports relating to the Department.

Communications

The Communications unit is responsible for planning and developing the various information materials required by each division of the Department. Consultation services are also available to the staff to assist them in public relations, both internal and external. The unit is responsible for the preparation of press releases, speeches and correspondence.

During 1986-87, activities included such annual events as Volunteer Month, Crime Prevention Week and Family Week. These events were promoted throughout the province in coordination with corresponding national activities. The unit was responsible for the coordination of public relations activities surrounding the Federal/Provincial Agreement on Enhancing the Employability of Social Assistance Recipients. A self initiated Job Search Kit was developed and is slated for implementation shortly. An intra-departmental Communications Advisory Committee was established during the year.

The unit also produces the employees' newsletter, "The Link - Le Lien" and the Department's Annual Report.

Client Inquiries

The Client Inquiries Unit is responsible for answering inquiries regarding the Department's programs and services and coordinating requests for repatriation.

During 1986-87, the unit responded to 3,796 inquiries.

Performance Improvement Process

During 1986-87, the Department of Income Assistance, recognizing the need for more effective and efficient use of its limited resources, and the government's commitment to continue providing quality service, volunteered to be one of the first departments to participate in the Performance Improvement Process (P.I.P.).

A Steering Committee was formed with the Deputy Minister as Chairperson, and a Project Director, to plan, direct and lead all aspects of the project. A team from the Board of Management assisted in a consulting capacity with respect to strategic direction, technical expertise and training.

An Operations Review Phase was completed at both regional and central office levels. This information was compiled for review by the Steering Committee. The response to the Operation Review by the staff and management was cooperative and enthusiastic.

The review process consisted of a combination of individual interviews, group interviews and the flow charting of systems/work procedures. Virtually all of the opportunities identified originated from staff who expressed an interest to begin problem solving on improvement opportunities.

A "Performance Reporting Matrix" was developed and implemented in various work units to measure key results in the delivery of services, the identification of performance levels, and the establishment of realistic goals to be achieved.

Once the employee team concept was in place and functioning team leaders were selected and trained. Teams were formed to review four of the opportunities identified by staff during the operations review phase. Three of the opportunities were selected because of their impact on client service. The teams examined improvements to the procedures used in determining registration eligibility for income assistance programs, the long term established needs program, special items under the emergency benefits program, and improvements to the central filing system.

Presentations of the findings and recommendations of each team were presented to the Steering Committee for study. The Committee has requested Implementation Plans for the accepted recommendations.

Efforts are now directed at employee involvement at the local level. Additional team leaders have been trained. Teams will be meeting on a regular basis and employing problem-solving techniques to identify, analyze, and solve work related problems. This provides a structure for ongoing improvement, since employees are encouraged to continually improve the way work is done in their area.

The Performance Improvement Process (P.I.P.) has shown during the past year that it is an effective way to utilize employee initiative, develop staff, and that more employees should become involved in the process, thus having the opportunity to improve overall productivity, working conditions, and the quality of service provided to clients.



Employee team members for Registration Project present their proposal to PIP Steering Committee: left to right (seated) Team Leader Denise David, Shediac office; Steering Committee member Flora Jean Kennedy, Central office; and Daniel Doyle, Saint John office. Standing: Cheryl Sollows, Moncton office; Gary Bradford, Central office; Joyce Trites, Fredericton office; and Louis Godin, Bathurst office.



Employee team members for LTEN Project present their proposal to PIP Steering Committee: left to right (seated) Darlene Stewart, Newcastle office; Deputy Minister Mavis Hurley, Chairperson, Steering Committee; Team Leader, Leigh Savage, Fredericton office; and Dan Clarke, Saint John office. Standing: Milton Taylor, Dorchester office; Tilmon Mallet, Shippagan office; Ivan Murray, Charles Bradbury and Harriet Lenard, Central office.

APPEALS BOARD

Social Welfare Appeals Board

A quasi judicial tribunal, the Board was established under the *Social Welfare Act and Regulations* to permit applicants and clients to seek a review of a Department decision.

The Appeals Board is the final step in the appeal process. The first two are internal administrative reviews; the third and final step is an appeal to the provincial Social Welfare Appeals Board which offers a different avenue of review. Required by its quasi judicial nature to conduct hearings according to the rules of natural justice, the Board must provide a fair and unbiased assessment of the facts presented to it during a hearing.

The Appeals Board hears cases at the request of appellants relating to matters under the jurisdiction of the *Social Welfare Act and Regulations* initiated in the Department of Income Assistance or the Department of Health and Community Services.

The Board may also investigate and report to the Minister on any matter under the Act or Regulations that may be referred by the Minister.

Appeals may be filed by an applicant or recipient under the following circumstances: application for assistance has been denied; financial assistance granted is insufficient or inappropriate; financial assistance has been discontinued or reduced; or there has been an unreasonable delay in making a decision which affects receipt of financial assistance.

The Chairperson is required to convene a hearing within 30 days of receipt of an appeal. Hearings are held in the language of the client's choice in a neutral location as close as possible to the appellant's home. Hearings may be convened in the client's home if circumstances dictate. They are conducted in an informal manner but procedures rigidly conform to the rules of natural justice.

TABLE 6
Social Welfare
Appeals Board
Statistics, 1986-87

	Number of Appeals	Appeals Granted	Appeals Rejected	Did Not Appear	Cancelled	Postponed
Moncton	69	22	22	12	6	7
Dorchester	7	2	2	1	—	2
Shediac	9	5	3	—	—	1
REGIONAL TOTAL	85	29	27	13	6	10
Richibucto	18	1	16	1	—	—
REGIONAL TOTAL	18	1	16	1	—	—
Saint John	119	59	35	14	5	6
REGIONAL TOTAL	119	59	35	14	5	6
Sussex	48	17	20	3	4	4
REGIONAL TOTAL	48	17	20	3	4	4
St. Stephen	8	5	2	1	—	—
REGIONAL TOTAL	8	5	2	1	—	—
Fredericton	29	3	15	4	3	4
Minto	1	—	1	—	—	—
REGIONAL TOTAL	30	3	16	4	3	4
Woodstock	30	7	13	5	1	4
Perth-Andover	11	2	8	1	—	—
REGIONAL TOTAL	41	9	21	6	1	4
Edmundston	49	12	21	10	1	5
REGIONAL TOTAL	49	12	21	10	1	5
Grand Falls	5	1	3	—	1	—
REGIONAL TOTAL	5	1	3	—	1	—
Campbellton	21	4	14	2	1	—
Kedgwick	12	4	7	—	—	1
REGIONAL TOTAL	33	8	21	2	1	1
Bathurst	41	9	27	4	1	—
REGIONAL TOTAL	41	9	27	4	1	—
Newcastle	8	2	3	2	1	—
Neguac	4	—	4	—	—	—
REGIONAL TOTAL	12	2	7	2	1	—
Carleton Place	26	6	13	2	2	3
Tracadie	8	—	7	1	—	—
Shippagan	39	9	22	4	2	2
REGIONAL TOTAL	73	15	42	7	4	5
PROVINCIAL TOTAL	562	170	258	67	28	39

Each applicant is entitled to be accompanied by one person. They may choose to be represented by legal counsel or another person to act on their behalf. The Department also sends a representative to the hearing.

An appeal is always heard by the chairperson, or a vice-chairperson and two Board members. The decision of the Appeals Board is final and there can be no minority report.

The Regulations ensure that the Appeals Board shall be composed of a chairperson, two vice-chairpersons and not more than 16 members to be appointed by Lieutenant-Governor-in-Council.

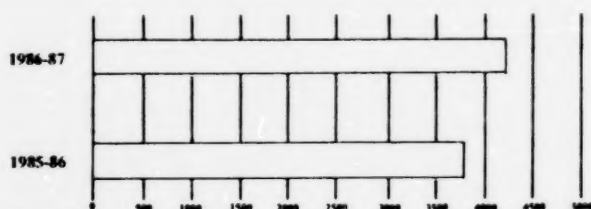
During the past year 562 appeals were processed; 170 appeals were granted; 258 Department decisions were upheld by the Board; 67 appellants did not appear; 28 appeals were cancelled; and 39 were postponed.



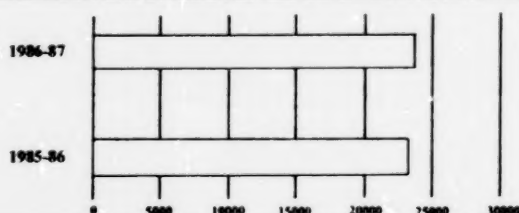
Federal - Provincial Agreement Signed: Ottawa and New Brunswick recently signed an \$18-million agreement on a joint initiative to help social assistance recipients get and keep jobs. At the signing were, left to right (seated): Jake Epp, Federal National Health and Welfare Minister; Benoit Bouchard, Federal Employment and Immigration Minister (standing): Mrs. Mabel DeWare, N.B. Advanced Education and Training Minister; Joe Mombourquette, N.B. Labor Minister and Paul Dawson, N.B. Income Assistance Minister.

FIGURE 1

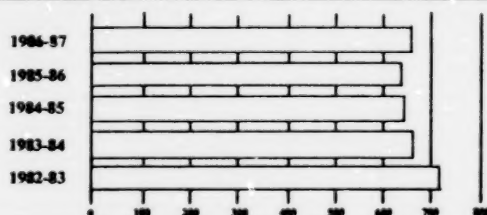
Average Monthly Interim
Caseload 1985-86 to 1986-87

**FIGURE 2**

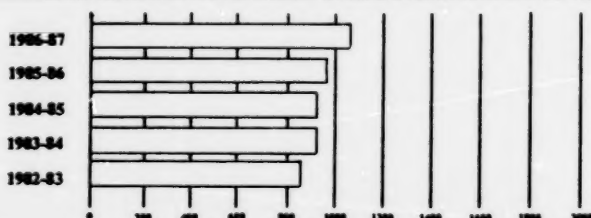
Average Monthly U.T. & P.
Caseload 1985-86 to 1986-87

**FIGURE 3**

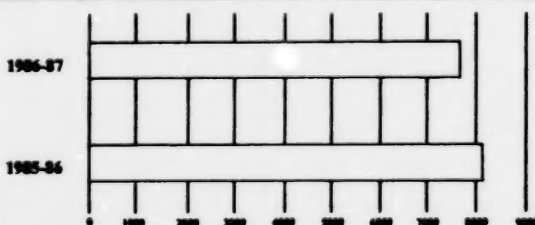
Average Monthly Nursing
Homes Caseload 1982-83 to
1986-87

**FIGURE 4**

Average Monthly Special Care
Homes Caseload 1982-83 to
1986-87

**FIGURE 5**

Average Monthly LTEN
Caseload 1985-86 to 1986-87

**FIGURE 6**

Average Monthly Children's
Day Care Caseload 1982-83 to
1986-87

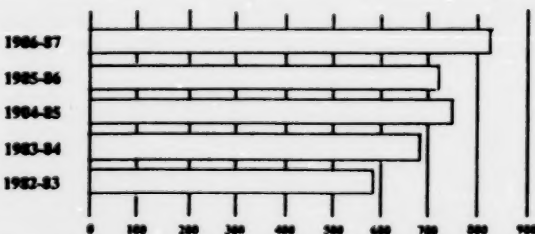
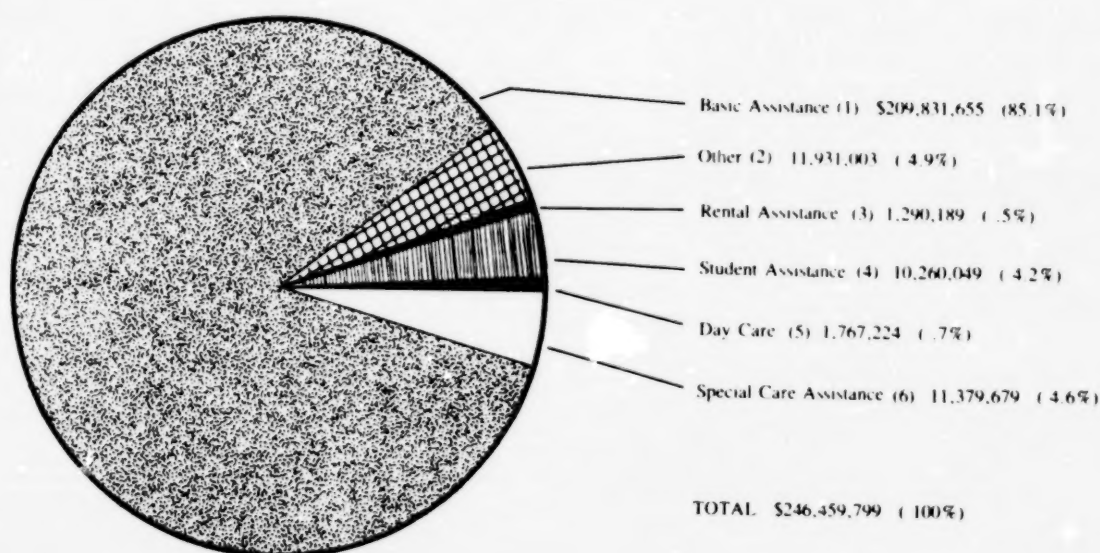


FIGURE 7
Expenditures 1986-87



Footnotes:

Service delivery costs (salaries and overhead), attributed to items #1 to #6 are included in each item.

1. **"Basic Assistance"** - payments made under the Social Welfare Act to or on behalf of the group of clients serviced under the Long Term Established Needs Program; Upgrading, Training and Placement Program; and Interim Program.

2. **"Other"** includes expenditures for appeals, grants, training, administration, vocational rehabilitation, and planning.

3. **"Rental Assistance"** - payments made under the Social Welfare Act for elderly and disabled persons in need of assistance with rental costs.

4. **"Student Assistance"** - Bursaries and loan rebates paid to New Brunswick post-secondary students under the Youth Assistance Act.

5. **"Day Care"** - payments made under the Social Welfare Act for Day Care subsidies (refer to Table 5. Average Monthly Number of Children Receiving Day Care Subsidy, 1986-87).

6. **"Special Care Assistance"** includes:

(a) **"Nursing Homes"** - payments made under the Social Welfare Act for persons in Nursing Homes (refer to Table 3 Average Monthly Number Receiving Financial Assistance for Care in Nursing Homes, 1986-87).

(b) **"Special Care Homes"** - payments made under the Social Welfare Act for persons in Special Care Homes (refer to Table 4 Average Monthly Number Receiving Financial Assistance for Care in Special Care Homes, 1986-87).

Summary of Legislation

- (1) *Social Welfare Act*, Chapter S-11.
- (2) *Health Services Act*, Chapter H-3.
- (3) *Youth Assistance Act*, Chapter Y-2.
- (4) *Family Services Act*, Chapter F-2.2:
only subsections 115(3), 115(4),
123(1) and 123(2).
- (5) *Blind Persons Allowance Act*, Chapter
B-5.
- (6) *Disabled Persons Allowance Act*,
Chapter D-11.
- (7) *Old Age Assistance Act*, Chapter O-3.
- (8) *Public Hospitals Act*, Chapter P-23:
only section 15.
- (9) *Senior Citizens Shelter Assistance
Act*, Chapter S-6.1.

**Nouveau-
Brunswick**



**AIDE AU
REVENU**

Rapport annuel

**1986·
·1987**



À Son Honneur
M. Gilbert Finn
Lieutenant-gouverneur du
Nouveau-Brunswick

Monsieur le lieutenant-gouverneur,

J'ai l'honneur de vous présenter le
rapport du ministère de l'Aide au
revenu pour l'année financière
1986-1987.

Veuillez agréer, Monsieur le
lieutenant-gouverneur, l'expression de
mes sentiments respectueux.

Laureen Jarrett
Ministre de l'Aide au revenu



À l'Honorable
Laureen Jarrett
Ministre de l'Aide au revenu du
Nouveau-Brunswick

Madame la ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le
rapport du ministère de l'Aide au
revenu pour l'année financière
1986-1987.

Veuillez agréer, Madame la ministre,
l'expression de mes sentiments dévoués.

Mavis Hurley
Sous-ministre de l'Aide au revenu

TABLE DES MATIÈRES

Avant-Propos Organigramme

Régions Desservies par Le Ministère et Emplacement Des Bureaux Programmes de Sécurité du Revenu

Soutien du revenu
Programme d'aide provisoire
Programme de perfectionnement, de formation et de placement
Initiatives prises dans le cadre du Programme de perfectionnement, de formation et de placement
Prestations spéciales
Programme d'action communautaire bénévole
Assistance aux pensionnaires de foyers de soins
Assistance aux pensionnaires de foyers de soins spéciaux
Aide financière
Programme d'aide à long terme
Services d'assistance médicale
Assistance au titre des services de garderie
Certification d'invalidité
Aide à la réduction des coûts du loyer
Programme d'aide aux étudiants
Enquêtes spéciales

Planification et Evaluation

Evaluation et recherche en matière de programmes
Projet de révision des règles
Répartition des ressources
Relations entre le fédéral et les provinces ou les territoires
Modifications à la législation

Services Généraux

Service des ressources humaines
Services financiers
Service des systèmes
Vérification interne
Communications
Renseignements à la clientèle
Processus d'amélioration du rendement

Commission D'appel

Commission d'appel du bien-être social

Tableaux

1. Nombre mensuel moyen de dossiers et de bénéficiaires du Programme d'aide provisoire en 1986-1987
2. Nombre mensuel moyen de dossiers et de bénéficiaires du Programme de perfectionnement, de formation et de placement en 1986-1987
3. Nombre mensuel moyen de pensionnaires de foyers de soins ayant reçu une aide financière en 1986-1987
4. Nombre mensuel moyen de pensionnaires de foyers de soins spéciaux ayant reçu une aide financière en 1986-1987
5. Nombre mensuel moyen d'enfants ayant bénéficié d'une subvention spéciale au titre des services de garderie en 1986-1987
6. Statistiques de la Commission d'appel du bien-être social pour 1986-1987

Graphiques

1. Nombre mensuel moyen de dossiers du Programme d'aide provisoire en 1985-1986 et 1986-1987
2. Nombre mensuel moyen de dossiers du Programme PFP en 1985-1986 et 1986-1987
3. Nombre mensuel moyen de dossiers relatifs aux foyers de soins de 1982-1983 à 1986-1987
4. Nombre mensuel moyen de dossiers relatifs aux foyers de soins spéciaux de 1982-1983 à 1986-1987

5. Nombre mensuel moyen de dossiers du Programme ALT en 1985-1986 et 1986-1987
6. Nombre mensuel moyen d'enfants ayant bénéficié d'assistance au titre des services de garderie de 1982-1983 à 1986-1987
7. Dépenses pour 1986-1987

Aperçu des lois

AVANT-PROPOS

Le présent rapport annuel a pour objet de fournir des renseignements sur les programmes et les services offerts par le ministère de l'Aide au revenu en 1986-1987, lesquels sont présentés sous les quatre grandes rubriques suivantes :

Programmes de sécurité du revenu

- Soutien du revenu
- Aide financière
- Programme d'aide aux étudiants

Planification et évaluation

Services généraux

Commission d'appel

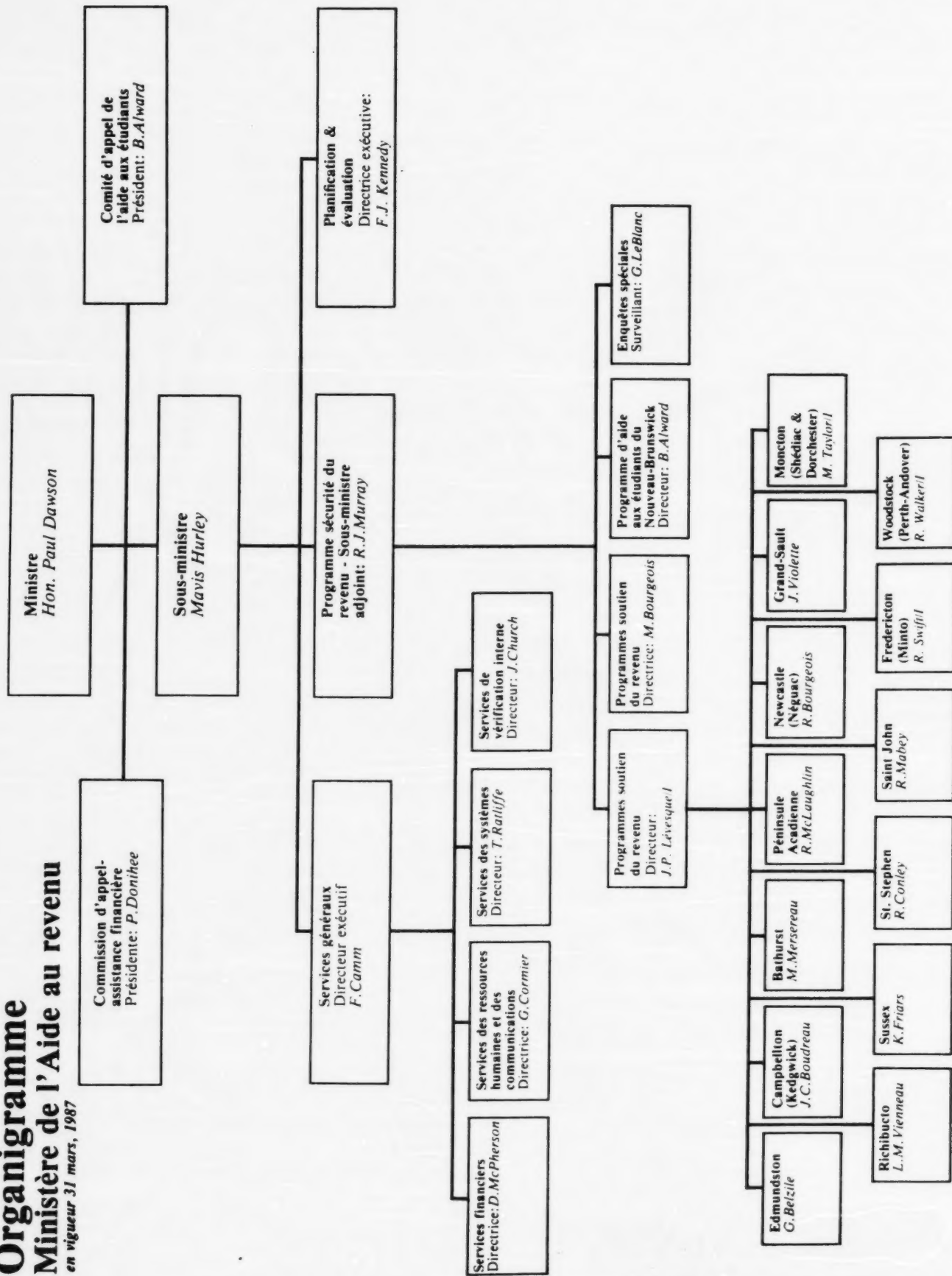
Le rapport donne une brève description des programmes et des services, et rend compte des activités de l'année. Il contient peu de données financières, celles-ci étant portées aux "Comptes publics de la province du Nouveau-Brunswick pour l'année financière close le 31 mars 1987".

Le Ministère est confiant que le rapport annuel de 1986-1987 décrit de façon exacte et précise les réalisations et les principaux progrès accomplis pendant l'année écoulée, dans le cadre de ses programmes et de ses services.

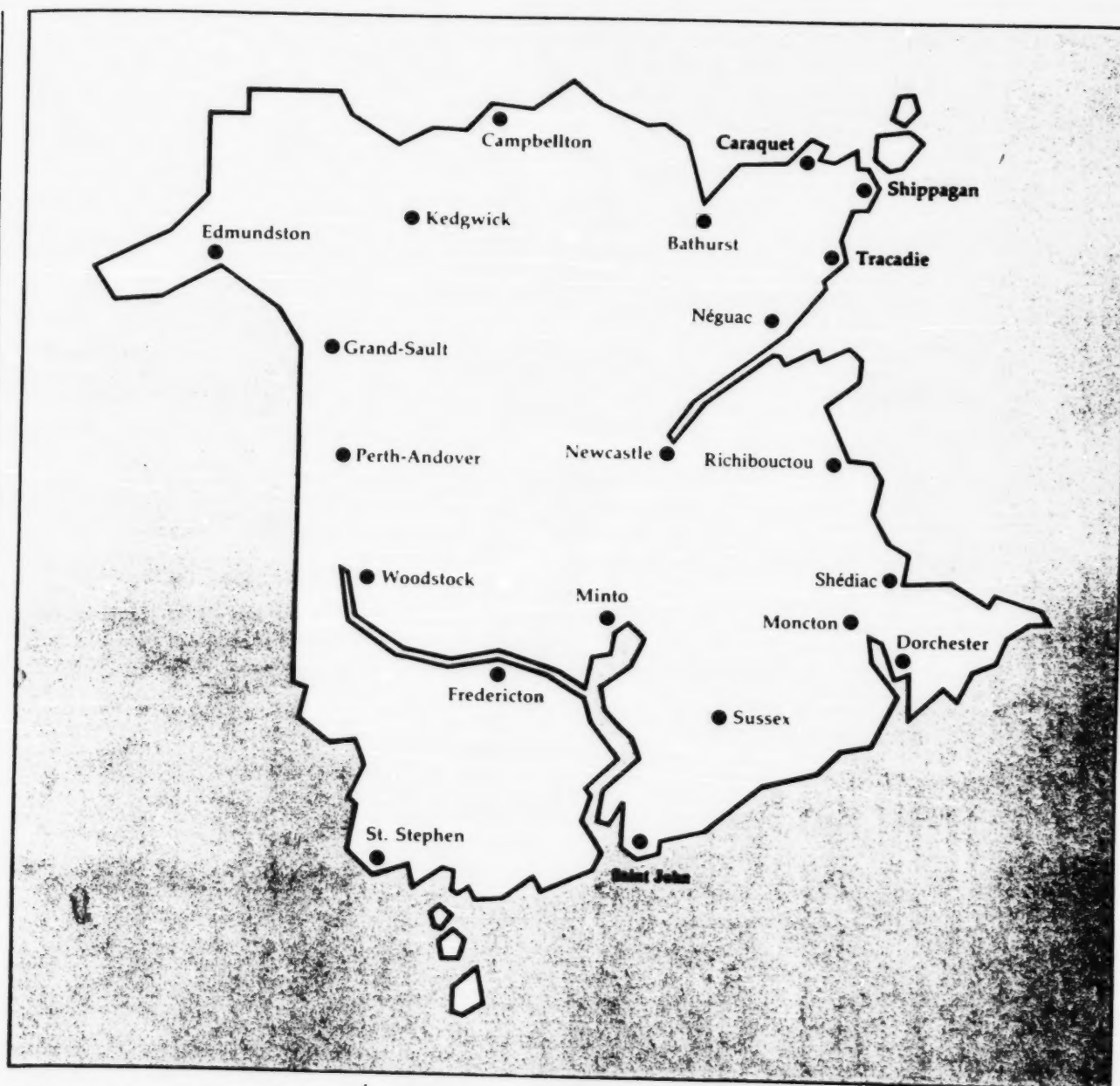
Organigramme

Ministère de l'Aide au revenu

en vigueur 31 mars, 1987



RÉGIONS DESSERVIES PAR LE MINISTÈRE ET EMPLACEMENT DES BUREAUX



Le Ministère a des bureaux situés à:

Bathurst
Campbellton
Caraquet
Dorchester
Edmundston
Fredericton
Grand-Sault
Kedgwick
Minto
Moncton
Néguaac

Newcastle
Perth-Andover
Richibouctou
Saint John
Shédiac
Shippagan
St. Stephen
Sussex
Tracadie
Woodstock

PROGRAMMES DE SÉCURITÉ DU REVENU

Soutien du revenu

Cette année, des changements d'envergure ont été apportés au programme d'assistance sociale de base, lequel dispense une forme d'appui aux citoyens canadiens et aux immigrants reçus résidant au Nouveau-Brunswick et qui sont incapables de subvenir à leurs besoins fondamentaux et à ceux de leur famille.

L'année 1986-1987 est donc devenue en quelque sorte une période d'essai.

Des efforts constants déployés en vue d'améliorer les taux d'assistance sociale de base ont entraîné des résultats positifs, notamment grâce à l'importante restructuration du programme entreprise l'année précédente. Entre autres changements, le programme d'assistance sociale de base a été scindé en trois composantes, soit le Programme d'aide à long terme (PALT), le Programme de perfectionnement, de formation et de placement (PPFP), ainsi que le Programme d'aide provisoire (PAP). Le réaménagement avait pour but de rendre la mise sur pied et la prestation des services plus efficaces, en regroupant les clients selon leurs caractéristiques et leurs besoins particuliers dans les divers éléments de programme comportant chacun des buts et des objectifs propres.

En outre, à la suite d'une modification du tarif de base entrée en vigueur le 1er septembre 1986, l'ensemble de la clientèle a eu droit à une augmentation moyenne de trois pour cent. Des versements mensuels sont accordés à des particuliers et à des familles qui satisfont aux critères d'admissibilité, afin qu'ils puissent faire face aux dépenses minimales reliées à l'alimentation, l'habillement, le logement, les déplacements usuels, l'achat de combustible, les services publics et les articles ménagers ou personnels.

L'application des Programmes de soutien du revenu (Programme de perfectionnement, de formation et de placement, Initiatives prises dans le cadre du Programme PFP, et Programme d'aide provisoire) relève du niveau local, tandis que celle du Programme d'aide financière (Programme d'aide à long terme) est confiée au Bureau central.

Programme d'aide provisoire

Le Programme d'aide provisoire prévoit l'apport d'une forme de soutien spécialisée et adaptée aux besoins des familles et des particuliers dont on s'attend en général qu'ils redeviennent autonomes assez rapidement ou qu'ils continuent de dépendre du programme à plus long terme, mais de façon très réduite. Les avantages et les services fournis témoignent de la préoccupation d'assurer une aide transitoire, à court terme.

La clientèle du programme comprend notamment des personnes qui : a) sont dans l'attente d'un revenu assuré; b) n'ont besoin que de l'aide dispensée par le biais du Programme d'assistance médicale; c) ont temporairement besoin d'une aide financière en raison de circonstances imprévues; d) sont relativement jeunes et très aptes à exercer un emploi.

Les clients qui éprouvent de la difficulté à devenir autonomes peuvent également bénéficier de l'ensemble des initiatives prises dans le cadre du Programme de perfectionnement, de formation et de placement.

En 1986-1987, le nombre mensuel moyen de dossiers relatifs à ce programme s'élevait à 4 218.

Programme de perfectionnement, de formation et de placement

Le Programme de perfectionnement, de formation et de placement assure une aide financière de base ainsi que des services spécialisés à l'intention des familles et des particuliers pour qui existe la possibilité de devenir financièrement autonomes.

Le groupe cible est composé de personnes et de familles qui présentent de façon irrégulière des besoins divers et prévisibles, chez qui il est impossible

TABLEAU 1
Nombre mensuel moyen de dossiers et de bénéficiaires du Programme d'aide provisoire en 1986-1987

	Nombre mensuel moyen de dossiers	Nombre mensuel moyen de bénéficiaires
Moncton	411	438
Dorchester	36	37
Shédiac	30	32
TOTAL RÉGIONAL	477	507
Richibouctou	119	128
TOTAL RÉGIONAL	119	128
Saint John	1 006	1 072
TOTAL RÉGIONAL	1 006	1 072
Sussex	152	186
TOTAL RÉGIONAL	152	186
St. Stephen	89	106
TOTAL RÉGIONAL	89	106
Fredericton	511	729
Minto	84	96
TOTAL RÉGIONAL	595	825
Woodstock	169	247
Perth-Andover	116	144
TOTAL RÉGIONAL	285	391
Edmundston	123	139
TOTAL RÉGIONAL	123	139
Grand-Sault	55	63
TOTAL RÉGIONAL	55	63
Campbellton	319	364
Kedgwick	25	28
TOTAL RÉGIONAL	344	392
Bathurst	289	324
TOTAL RÉGIONAL	289	324
Newcastle	251	272
Néguac	75	84
TOTAL RÉGIONAL	326	356
Caraquet	142	166
Tracadie	158	180
Shippagan	58	63
TOTAL RÉGIONAL	358	409
TOTAL PROVINCIAL	4 218	4 898

d'établir le revenu à l'avance, mais qui offrent un certain potentiel côté perfectionnement, formation et placement.

En 1986-1987, le nombre mensuel moyen de dossiers relatifs à ce programme s'élevait à 23 730.

Par le truchement de services appropriés orientés en ce sens, le programme met l'accent sur la concrétisation des possibilités d'autonomie financière.

Initiatives prises dans le cadre du Programme de perfectionnement, de formation et de placement

Grâce à un éventail de projets pilotes, les bénéficiaires de l'assistance sociale ont vu, en 1986-1987, s'accroître leurs chances de devenir financièrement autonomes.

Outre les exemptions de salaires accordées à titre de mesures d'incitation et l'aide dispensée relativement aux services de garderie, le Ministère a poursuivi la démarche innovatrice déjà entamée qui vise une amélioration des aptitudes du client à chercher et à trouver du travail par le biais du Programme de stimulation de l'emploi.

Les autres initiatives portaient sur la formation en établissement et la formation extérieure, l'acquisition d'expérience en milieu de travail, la tenue de séances sur la méthode dynamique de recherche d'emploi, la création de clubs de recherche d'emploi et une amélioration de l'accès donné aux programmes d'emplois et de formation qui sont parrainés par le fédéral.

Des modifications ont aussi été apportées au modèle de prestation des services, lesquelles touchent l'élaboration d'une formule d'évaluation et de planification des dossiers, la formation du personnel, la conception de systèmes et l'organisation du travail de bureau.

TABLEAU 2 Nombre mensuel moyen de dossiers et de bénéficiaires du Programme de perfectionnement, de formation et de placement en 1986-1987

	Nombre mensuel moyen de dossiers	Nombre mensuel moyen de bénéficiaires
Moncton	3 326	7 165
Dorchester	246	564
Shédiac	438	973
TOTAL RÉGIONAL	4 010	8 702
Richibouctou	831	2 066
TOTAL RÉGIONAL	831	2 066
Saint John	4 922	11 282
TOTAL RÉGIONAL	4 922	11 282
Sussex	647	1 693
TOTAL RÉGIONAL	647	1 693
St. Stephen	522	1 339
TOTAL RÉGIONAL	522	1 339
Fredericton	2 332	5 640
Minto	299	741
TOTAL RÉGIONAL	2 631	6 381
Woodstock	747	2 075
Perth-Andover	419	1 180
TOTAL RÉGIONAL	1 166	3 255
Edmundston	1 135	2 667
TOTAL RÉGIONAL	1 135	2 667
Grand-Sault	572	1 473
TOTAL RÉGIONAL	572	1 473
Campbellton	1 365	3 378
Kedgwick	215	520
TOTAL RÉGIONAL	1 580	3 898
Bathurst	1 518	4 019
TOTAL RÉGIONAL	1 518	4 019
Newcastle	1 504	3 730
Néguac	465	1 381
TOTAL RÉGIONAL	1 969	5 111
Caraquet	794	1 856
Tracadie	926	2 448
Shippagan	507	1 178
TOTAL RÉGIONAL	2 227	5 482
TOTAL PROVINCIAL	23 730	57 368

Prestations spéciales

Ce programme vise principalement à évaluer les besoins urgents et ceux qui existent en sus des besoins de base, ainsi qu'à y répondre. De l'aide est ainsi accordée dans les situations d'urgence qui surviennent de façon inhabituelle et, à d'autres occasions, pour permettre de résoudre des problèmes financiers inattendus et de courte durée, mais qui exigent une attention immédiate et constituent une source de difficulté pour les clients. Dans la plupart des cas, ces prestations servent au transport à des fins médicales, à l'achat de mobilier, au paiement de réparations domiciliaires pressantes, de frais supplémentaires de chauffage et de taxes foncières, ainsi qu'au règlement de services funéraires.

Programme d'action communautaire bénévole

De concert avec les organismes de ressources communautaires à but non lucratif, le ministère de l'Aide au revenu s'est engagé à soulager la pauvreté grâce à la prestation de services de base au niveau local.

Les fonds accordés aux organismes en question témoignent du rôle que les services communautaires sont appelés à jouer en vue d'accroître le pouvoir d'achat de la clientèle du Ministère et des travailleurs démunis.

En 1986-1987, le Ministère est venu en aide à 39 regroupements de la province qui offrent à l'échelle locale des services bénévoles, ainsi que des services financiers ou matériels. L'aide ainsi accordée avait pour but de donner naissance ou de donner plus d'ampleur à des projets de comptoirs alimentaires, de comptoirs de vêtements usagés, d'ateliers de réparation de mobilier et d'appareils ménagers, ainsi que de cuisines communautaires.

Les groupes suivants ont reçu une subvention dans le cadre de ce programme:

Albert County Action
Committee, Riverview
Carleton County Volunteer Services
Committee, Woodstock
Centre de bénévolat
de Bathurst
Centre de bénévolat de la Péninsule
acadienne Inc., Caraquet
Challenge for Change Inc.,
Saint John
Comité d'entraide d'Allardville
Comité d'entraide de Lamèque
Comité des familles dans le besoin,
Tracadie
Community Food Bank (Newcastle) Inc.
Comptoir alimentaire de Drummond Inc.
Comptoir vestimentaire de Saint-André
Dorchester Volunteer Association
Durable Furnishings, Saint John
Facts for Low Income People Inc.
(FLIP Inc. - Chatham)
Facts for Low Income People Inc.
(FLIP Inc. - Appliance Repair Centre,
Chatham)
Facts for Low Income People Inc.
(FLIP Inc. - Garage communautaire de
Baie-Sainte-Anne)
Ferme Nazareth, Saint-Antoine
Food Bank Moncton Inc.
Fredericton Anti-poverty
Organization Inc.
(FAPO)
Fredericton Community Kitchens Inc.
Fredericton Emergency Shelter Inc.
Fredericton Food Bank
(Seventh Day Adventist Church)
Karing Kitchen Inc., Moncton
Kent County CVA Organization,
Richibucto
L'Atelier RADO Inc., Edmundston
Minto Community Resource Centre
Port Elgin Voluntary Action Group
Projet Centr'aide familiale, Tracadie
Projet de justice sociale
(Lavillette - Outreach)
Projet de justice sociale
(Rivière-du-Portage)
Projet Mini-marché, Shippagan
Ray of Hope Kitchen, Chevaliers de
Colomb, Moncton
Restigouche County Volunteer Action
Association Inc., Campbellton
(RCVAA)
Salvation Army Family Services Centre,
Woodstock
St. Stephen Volunteer Centre Inc.
Secours-Amitié Inc., Lamèque
Shepody Assistance Centre, Alma

TABLEAU 3 **Nombre mensuel** **moyen de pensionnaires** **de foyers de soins** **ayant reçu une aide** **financière en** **1986-1987**

	<i>Nombre mensuel moyen</i>
Moncton	88
Dorchester	23
Shédiac	56
TOTAL RÉGIONAL	167
Richibouctou	23
TOTAL RÉGIONAL	23
Saint John	83
TOTAL RÉGIONAL	83
Sussex	37
TOTAL RÉGIONAL	37
St. Stephen	37
TOTAL RÉGIONAL	37
Fredericton	58
Minto	—
TOTAL RÉGIONAL	58
Woodstock	14
Perth-Andover	22
TOTAL RÉGIONAL	36
Edmundston	42
TOTAL RÉGIONAL	42
Grand-Sault	6
TOTAL RÉGIONAL	6
Campbellton	29
Kedgwick	6
TOTAL RÉGIONAL	35
Bathurst	23
TOTAL RÉGIONAL	23
Newcastle	44
Néguac	15
TOTAL RÉGIONAL	59
Caraquet	9
Tracadie	3
Shippagan	46
TOTAL RÉGIONAL	58
TOTAL PROVINCIAL	664

Vestiaire Saint-Joseph, Shédiac
West Saint John Food Bank

Assistance aux **pensionnaires de** **foyers de soins**

Tous les pensionnaires des foyers de soins doivent assumer une partie des frais engagés à leur égard. Au moment de leur admission dans l'établissement, le Ministère évalue l'aptitude de chacun à effectuer une telle contribution. Dans le cas des personnes qui en sont incapables, le Ministère peut verser jusqu'à l'équivalent de la prestation maximale de la Sécurité de la vieillesse et du Supplément de revenu garanti. Le montant ainsi accordé comprend une allocation de 95 \$ pour dépenses personnelles et vestimentaires. Le ministère de la Santé et des Services communautaires est responsable du solde des frais engagés.

En moyenne, 664 personnes ont bénéficié chaque mois de l'année d'une aide financière pour les services reçus dans des foyers de soins.

Assistance aux **pensionnaires de** **foyers de** **soins spéciaux**

Il incombe au Ministère d'évaluer les besoins financiers des personnes admises dans des foyers de soins spéciaux.

Le Ministère avait prévu cette année deux catégories de pensionnaires et deux tarifs. Il offrait en effet un tarif courant pour foyers de soins spéciaux de 18 \$ par jour, montant auquel s'ajoutait une allocation de 110 \$ par mois pour dépenses personnelles et vestimentaires. Un autre tarif, de 23,55 \$ par jour celui-là, était accordé dans le cas des personnes nécessitant plus de soins. Celles-ci avaient également droit à une allocation pour dépenses personnelles et vestimentaires de 110 \$ par mois.

En moyenne, 1 051 personnes ont bénéficié chaque mois de l'année d'une aide financière pour les services reçus dans des foyers de soins spéciaux.

AIDE FINANCIÈRE

Programme d'aide à long terme

Le Programme d'aide à long terme assure une aide financière de base à tous les clients qui touchent des prestations depuis au moins cinq ans, qui sont âgés de 45 ans et plus et que l'on considère incapables d'exercer un emploi. Les personnes qui ont été déclarées aveugles ou invalides par une commission consultative médicale peuvent bénéficier du programme sans délai.

L'administration des dossiers d'Aide à long terme est passée des régions au Bureau central en 1985-1986. L'intégration des dossiers au programme a commencé au niveau régional en octobre 1985 et s'est terminée en mars 1986. Au cours de l'année 1986-1987, le nombre mensuel moyen de dossiers s'élevait à 7 705.

La dernière année financière a également été caractérisée par la formation d'une équipe reliée au Processus d'amélioration du rendement (PAR), qui s'est vu confier la tâche de présenter des recommandations afin d'améliorer les règles, les modalités, les méthodes et les ressources utilisées dans le cadre du programme et d'entraîner ainsi une prestation plus efficace des services. Le 31 janvier 1987, l'équipe communiquait ses recommandations au comité d'organisation du Ministère, qui les approuvait.

En outre, le personnel en charge des services a commencé à suivre les cours du Programme de certificat du Ministère offert à l'intention des agents du Soutien du revenu.

Services d'assistance médicale

Grâce à ce programme, le Ministère aide les personnes et les familles dans le besoin à obtenir les services de santé, les fournitures ou les articles médicaux de base qui ne sont habituellement pas couverts par l'Assurance-maladie et les régimes de santé privés. Les avantages prévus par le programme sont également accordés aux bénéficiaires de l'Aide au revenu ainsi qu'aux personnes à leur charge, aux enfants pris en charge par la province, de même qu'aux pensionnaires d'un établissement ou d'un foyer de soins.

Le programme porte notamment sur des soins dentaires et oculaires précis, des services ambulanciers, des prothèses auditives et autres, ainsi que les articles ou les appareils requis pour les convalescents ou pour les personnes en réadaptation. Les bénéficiaires de l'assistance sociale et les pensionnaires des foyers de soins doivent acquitter un droit de participation à l'égard de certains de ces services. Dans le cadre des soins dentaires, les personnes âgées de plus de 18 ans paient 25 pour cent du coût des prothèses. Par ailleurs, les bénéficiaires du Plan de médicaments sur ordonnance doivent acquitter un droit de 2 \$. En ce qui concerne certains soins de la vue, les personnes de 19 ans et plus doivent verser un droit de participation de 4 \$, tandis que la somme de 1 \$ est exigée à l'égard des personnes à charge des prestataires d'assistance sociale. Aucun droit de participation n'est demandé dans le cas des enfants pris en charge.

Au coût moyen de 27,44 \$ l'unité, le Ministère a assumé les frais d'environ 160 000 services en 1986-1987. On entend par service un acte médical accompli intégralement ou en partie. Ainsi, au cours de l'année, les bénéficiaires du programme ont en moyenne eu droit à quatre services par visite, en ce qui concerne les soins dentaires, les soins de la vue et les soins de convalescence admissibles. Les prestataires d'assistance sociale ont obtenu environ 40 000 consultations auprès de médecins et de responsables de services de santé.

TABLEAU 4 Nombre mensuel moyen de pensionnaires de foyers de soins spéciaux ayant reçu une aide financière en 1986-1987

	Nombre mensuel moyen
Moncton	120
Dorchester	2
Shédiac	25
TOTAL RÉGIONAL	147
Richibouctou	51
TOTAL RÉGIONAL	51
Saint John	190
TOTAL RÉGIONAL	190
Sussex	75
TOTAL RÉGIONAL	75
St. Stephen	26
TOTAL RÉGIONAL	26
Fredericton	34
Minto	6
TOTAL RÉGIONAL	40
Woodstock	24
Perth-Andover	5
TOTAL RÉGIONAL	29
Edmundston	91
TOTAL RÉGIONAL	91
Grand-Sault	81
TOTAL RÉGIONAL	81
Campbellton	85
Kedgwick	19
TOTAL RÉGIONAL	104
Bathurst	41
TOTAL RÉGIONAL	41
Newcastle	34
Néguac	30
TOTAL RÉGIONAL	64
Caraquet	40
Tracadie	51
Shippagan	21
TOTAL RÉGIONAL	112
TOTAL PROVINCIAL	1 051

Assistance au titre des services de garderie

Le Ministère subventionne parfois les services de garderie. Certains facteurs sociaux et le revenu total de la famille, y compris les allocations familiales, forment les critères d'admissibilité. Le taux quotidien maximal est de 13 \$ par enfant de moins de 2 ans, et de 11 \$ pour les autres.

Sur le plan social, il faut, pour avoir droit à une subvention, qu'au moins l'un des parents travaille, ou suive un cours de formation professionnelle, un programme de réadaptation ou encore de traitement; par ailleurs, si une famille ou l'enfant concerné manifeste des besoins spéciaux en matière de services, le dossier est également pris en considération. En 1986-1987, le Ministère a accordé des subventions à l'égard d'environ 816 enfants par mois.

Certification d'invalidité

Les personnes dont la cécité ou l'invalidité a été confirmée par une commission consultative médicale provinciale deviennent immédiatement admissibles aux prestations prévues dans le cadre du Programme d'aide à long terme.

Demandes de certification d'invalidité présentées à la commission consultative médicale :

	1985-1986	1986-1987
Demandes acceptées	159	277
Demandes refusées	99	219
Décisions en attente	49	68
TOTAL	307	564

Aide à la réduction des coûts du loyer

Auparavant administré par la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick, le Programme d'aide à la réduction des coûts

du loyer est devenu la responsabilité du ministère de l'Aide au revenu en 1986-1987.

Pour avoir droit à cette forme d'aide, les candidats doivent être âgés d'au moins 60 ans; dans le cas d'un couple, l'un des conjoints doit avoir 60 ans ou plus. Les personnes déclarées invalides par une commission consultative médicale sont également admissibles. Cependant, le revenu, les conditions d'hébergement, l'actif total et l'affectation d'au moins 25 % du revenu au paiement du loyer comptent parmi les autres critères d'admissibilité.

En 1986-1987, une aide à la réduction des coûts du loyer a été accordée à l'égard d'environ 1 778 unités par mois, au coût mensuel moyen de 60 \$ l'unité.

Programme d'aide aux étudiants

Le Programme d'aide aux étudiants comporte six éléments conçus dans le but d'apporter une aide financière aux étudiants de niveau postsecondaire qui sont dans le besoin. Il se veut en fait le complément des ressources financières des étudiants et des parents qui leur permettra d'assumer les dépenses reliées à la formation postsecondaire.

Le Programme d'aide aux étudiants a pour objectif :

- de fournir une aide financière aux étudiants de la province qui sont dans le besoin;
- de permettre aux étudiants d'étudier à l'extérieur de la province;
- de réduire le plus possible la dette de l'étudiant de niveau postsecondaire.

Pour atteindre ces objectifs, le Ministère dispense une aide financière calculée suivant les besoins, dans le cadre des programmes qui suivent :

TABLEAU 5

Nombre mensuel moyen d'enfants ayant bénéficié d'une subvention spéciale au titre des services de garderie en 1986-1987

	Nombre mensuel moyen
Moncton	161
Dorchester	—
Shédiac	—
TOTAL RÉGIONAL	161
Richibouctou	—
TOTAL RÉGIONAL	—
Saint John	286
TOTAL RÉGIONAL	286
Sussex	—
TOTAL RÉGIONAL	—
St. Stephen	23
TOTAL RÉGIONAL	23
Fredericton	171
Minto	—
TOTAL RÉGIONAL	171
Woodstock	14
Perth-Andover	7
TOTAL RÉGIONAL	21
Edmundston	16
TOTAL RÉGIONAL	16
Grand-Sault	—
TOTAL RÉGIONAL	—
Campbellton	24
Kedgwick	—
TOTAL RÉGIONAL	24
Bathurst	44
TOTAL RÉGIONAL	44
Newcastle	34
Néguac	9
TOTAL RÉGIONAL	43
Caracquet	2
Tracadie	15
Shippagan	10
TOTAL RÉGIONAL	27
TOTAL PROVINCIAL	816

Programme de prêts étudiants du Canada (études à temps complet)

Le Ministère assure pour le Secrétariat d'État l'administration du Programme de prêts étudiants du Canada, en vertu duquel un étudiant dans le besoin peut recevoir jusqu'à 105 \$ par semaine pour chaque semaine d'inscription à temps complet dans un établissement postsecondaire. Avec ce genre de prêt, l'étudiant est exonéré du paiement de l'intérêt pendant ses études et pendant les six mois qui suivent l'obtention du diplôme. Au cours de la période d'exonération, le gouvernement fédéral verse l'intérêt à la banque pour l'étudiant.

En 1986-1987, 11 221 personnes ont eu droit à un prêt étudiant du Canada pour des études à temps complet, prêt qui s'élevait en moyenne à 2 940 \$.

Programme de bourses du Nouveau-Brunswick

Compte tenu de leurs besoins, le Ministère accorde des bourses aux étudiants à temps complet de niveau postsecondaire qui ont déjà reçu au moins 3 300 \$ sous forme de prêts étudiants du Canada. Les étudiants admissibles qui se révèlent être dans le besoin peuvent recevoir jusqu'à 2 200 \$ au cours d'une même année scolaire pour les aider à restreindre leur endettement.

Pourvu que l'étudiant continue d'étudier à temps complet pendant toute la période à l'égard de laquelle il reçoit une bourse, celle-ci n'est pas remboursable.

Les étudiants inscrits à temps partiel n'ont pas droit à ce genre de bourses.

En 1986-1987, 6 228 étudiants ont reçu une bourse du gouvernement du Nouveau-Brunswick, bourse dont le montant s'élevait en moyenne à 1 371 \$.

Programme de remises sur les prêts du Nouveau-Brunswick

Le Ministère accorde une subvention aux étudiants qui ont accumulé une dette importante dans le cadre du Programme de prêts étudiants du Canada au cours des quatre premières années de leurs études de premier cycle. La remise est de 25 % de la dette totale admissible, mais elle ne peut en aucun cas permettre à l'étudiant d'abaisser sa dette à moins de 7 000 \$.

En 1986-1987, 351 personnes ont eu droit à une remise sur leurs prêts, remise dont le montant s'élevait en moyenne à 1 845 \$.

Programme de bourses de voyage

Le gouvernement fédéral accorde, par le truchement du Ministère, des bourses de voyage aux étudiants francophones de niveau postsecondaire qui ne peuvent poursuivre leurs études en français au

Nouveau-Brunswick. Le montant de la subvention correspond aux coûts d'un voyage aller et retour en classe économique, du lieu de résidence de l'étudiant jusqu'à l'endroit où celui-ci doit poursuivre ses études.

En 1986-1987, 181 personnes ont reçu une bourse de voyage, bourse dont le montant s'élevait en moyenne à 145 \$.

Programme de remises sur les prêts à des fins incitatives

Le Nouveau-Brunswick souffre d'un manque de spécialistes dans les domaines de la physiothérapie, de l'ergothérapie, de l'inhalothérapie, de l'orthophonie et de l'audiologie.

Puisque les candidats à ces professions doivent quitter le Nouveau-Brunswick pour poursuivre leurs études, le Programme de remises sur les prêts à des fins incitatives a pour objectif de les encourager à revenir au Nouveau-Brunswick après leur spécialisation. Les



Les membres de l'équipe d'employés du projet des dossiers du Bureau central présentent leur proposition au comité d'organisation du Processus d'amélioration du rendement (P.A.R.). De gauche à droite (première rangée), M. Brent Alward, responsable de l'équipe; M. Ron Murray, sous-ministre adjoint; Mme Hélène Gay et M. Glen Tapley, membres du comité d'organisation. Deuxième rangée, Mme. Wendy Fowler, M. James Church et Mme Carolyn Palmer, membres du comité d'organisation. M. Hilarion Coughlan était absent lorsque la photo a été prise.

spécialistes qui reviennent exercer leur profession au Nouveau-Brunswick peuvent demander une remise sur leurs prêts étudiants du Canada de 5 000 \$ ou de 8 000 \$, selon qu'ils s'engagent à travailler dans la province pendant deux ou trois ans.

En 1986-1987, 27 professionnels ont eu droit à une remise sur les prêts à des fins incitatives, remise dont le montant s'élevait en moyenne à 5 570 \$.

Programme de prêts étudiants du Canada (études à temps partiel)

Dans le cadre de ce programme fédéral, dont le Ministère assume la gestion, des prêts garantis sont accordés à des étudiants qui suivent des cours de niveau postsecondaire à temps partiel. Les prêts ont pour but d'aider les étudiants dans le besoin à payer l'inscription, les livres, divers articles nécessaires à leurs études, les frais de déplacement et les dépenses connexes.

Les étudiants à temps partiel peuvent emprunter jusqu'à 2 500 \$ mais, à la différence du programme prévu pour les étudiants à temps complet, ils doivent commencer à rembourser leur dette dans les 30 jours.

En 1986-1987, on a accordé 117 prêts à des étudiants à temps partiel, prêts dont le montant s'élevait en moyenne à 651 \$.

Enquêtes spéciales

L'Unité des enquêtes spéciales est chargée de vérifier si les programmes de la Division de la sécurité du revenu qui assurent des avantages financiers sont dispensés de façon intégrée. À cette fin, le personnel rend visite à des clients de l'assistance sociale choisis au hasard dans toute la province, et présente à la direction un rapport mensuel sur la qualité des services.

Le personnel de l'Unité mène également des enquêtes sur place relativement à certains dossiers des Programmes de soutien du revenu et d'aide financière qui sont portés à son attention.

En 1986-1987, le personnel de l'Unité a effectué plus de 1 500 visites à domicile dans toute la province.

PLANIFICATION ET ÉVALUATION

Évaluation et recherche en matière de programmes

L'évaluation et la recherche en matière de programmes sont le lieu d'activités permanentes au sein de la Division de la planification et de l'évaluation.

En 1986-1987, la première phase de la révision du Programme d'assistance médicale et celle de l'évaluation du Programme d'exploration du marché du travail ont été menées à terme.

Entre autres activités, la Division a élaboré un système de surveillance des Services d'accès à l'emploi, effectué une évaluation et une révision préliminaires du Programme d'aide à la réduction des coûts du loyer (ARC), et planifié un programme de travail triennal touchant l'élaboration, sur le plan législatif, des lois et des règlements mis en application par le ministère de l'Aide au revenu. En outre, la conception d'une stratégie de révision et de mise à jour de toutes les règles sur les programmes d'assistance sociale, l'étude des questions relatives à la scission de l'ancien ministère des Services sociaux, l'élaboration des modalités à suivre de concert avec le ministère de la Justice dans les dossiers des clients d'assistance sociale qui demandent l'application d'une ordonnance d'entretien, ainsi que l'étude et la mise à jour des dossiers sur les droits prévus par la Charte ont également figuré au nombre des réalisations dans ce secteur de travail.

Projet de révision des règles

En septembre 1986, le comité de direction a demandé la révision des règles régissant l'application des programmes du Ministère.

À cette fin, il y a eu formation d'un comité auquel siègent des représentants du Bureau central et des bureaux régionaux, et dont la présidence est assurée par la Division de la planification et de l'évaluation.

Le projet de révision des règles a principalement pour objectifs :

- de donner un aperçu des besoins en matière de règles sur les programmes;
- d'uniformiser la présentation des règles ainsi que les modalités de gestion et de distribution;
- de rédiger de nouvelles règles et de réviser celles qui sont actuellement en vigueur.

Selon une évaluation préliminaire effectuée dans le cadre du premier objectif, il serait nécessaire de rédiger environ 60 règles, à l'exclusion des besoins relatifs au Programme d'aide aux étudiants.

Répartition des ressources

La scission du ministère des Services sociaux pour donner naissance aux ministères de l'Aide au revenu ainsi que de la Santé et des Services communautaires a entraîné une révision des mandats pour les deux composantes gouvernementales. Il s'est donc avéré nécessaire d'examiner et de réorganiser la prestation des services et des avantages par le truchement de consultations interministérielles.

La Division de la planification et de l'évaluation a joué un rôle clé dans les échanges avec le ministère de la Santé et des Services communautaires portant sur les programmes. Ces échanges devraient permettre de délimiter plus clairement les responsabilités de chacune des deux entités en ce qui a trait aux services, aux avantages et à leur prestation.

Aux fins des négociations, les questions touchant la répartition des programmes ont été divisées en cinq catégories. Ce sont :

- les services à l'enfance,
- les services aux adultes,
- les systèmes de soutien,
- les prestations à l'intention des personnes,
- les centres de placement communautaires.

Relations avec le fédéral, les provinces ou les territoires

Par relations avec le fédéral, les provinces et les territoires, on entend la consultation, la négociation et la liaison assurées de façon permanente entre les provinces ou les territoires et le gouvernement fédéral.

L'année 1986-1987 a été témoin de la conclusion d'une entente entre le Nouveau-Brunswick et le gouvernement fédéral sur le financement mixte des activités visant l'amélioration de l'aptitude à exercer un emploi chez les prestataires de l'assistance sociale. En outre, le Nouveau-Brunswick a participé à l'élaboration d'une stratégie nationale d'évaluation de l'ensemble des programmes qui ont pour but de rendre les prestataires d'assistance sociale plus aptes à obtenir un emploi.

Par ailleurs, les dispositions fiscales touchant les personnes atteintes d'invalidité ont fait l'objet d'une révision en profondeur pendant la phase actuellement en vigueur de l'Entente sur la réadaptation professionnelle des invalides (1986-1988). Le Ministère a également participé à la révision que le comité sur le Régime de pensions du Canada (RPC) a effectuée relativement aux avantages prévus par le Régime et à son élargissement, en plus de siéger au comité interministériel mis sur pied pour répondre à la Commission d'enquête Forget sur l'assurance-chômage. Des échanges ont aussi été entamés sur la question de l'aide à l'enfance.

Enfin, le Ministère a maintenu les liens établis avec les autres ministères fédéraux et provinciaux dans le domaine des projets locaux de création d'emplois et de formation, de manière à rendre ces programmes le plus accessibles possible aux clients de l'assistance sociale.

Modifications à la législation

Loi sur le bien-être social et règlements afférents

Les modifications suivantes ont été apportées aux règlements :

- Les exemptions de salaire sont prolongées dans certains cas précis.
- Le taux d'assistance est augmenté pour toutes les unités.
- L'obligation de procéder à une révision du dossier chaque année est supprimée.
- La responsabilité d'administrer le Programme d'aide à la réduction des coûts du loyer (ARC) passe de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick au Ministère.
- Les modifications aux règlements de la Loi sur le bien-être social touchant l'aide accordée pour le paiement des loyers sont approuvées en principe. Ces modifications ont pour but d'uniformiser l'approche prévue par les règlements d'application de la Loi sur le bien-être social, en ce qui concerne les programmes.

Loi sur les services d'assistance médicale et règlements afférents

- Les règlements ont été modifiés afin de tenir compte de la nouvelle entente sur les soins dentaires.
- Les règlements ont été modifiés afin de tenir compte de la nouvelle entente sur les soins de la vue.

Loi sur l'aide à la jeunesse et règlements afférents

- Un ensemble complet de règlements ont été édictés afin de couvrir tous les aspects des prêts étudiants, des définitions aux modes d'appel, en passant par les catégories de bourses et de prêts, ainsi que la contribution des parents.



Les membres de l'équipe d'employés nommés au projet d'inscription présentent leur proposition au comité d'organisation du processus d'amélioration du rendement (P.A.R.). De gauche à droite (personnes assises), Mme Denise David, responsable de l'équipe du bureau de Shediac; Mme Flora Jean Kennedy, membre du comité d'organisation du Bureau central; et M. Daniel Doyle, du bureau de Saint John. Debouts: Mme Cheryl Sollows, du bureau de Moncton; M. Gary Bradford, du bureau de Fredericton; et M. Louis Godin, du bureau de Bathurst.



Les membres de l'équipe d'employés du projet du Programme d'aide à long terme présentent leur proposition au comité d'organisation du P.A.R. De gauche à droite (personnes assises), on aperçoit Darlene Stewart du bureau de Newcastle; la sous-ministre Mavis Hurley, présidente du comité d'organisation; le responsable d'équipe, Leigh Savage du bureau de Fredericton; et Dan Clarke du bureau de Saint John. Debouts, dans l'ordre habituel, on retrouve Milton Taylor du bureau de Dorchester; Tilmon Mallet du bureau de Shippagan; Ivan Murray, Charles Bradbury et Harriet Lenard du bureau central.

SERVICES GÉNÉRAUX

Service des ressources humaines

C'est au Service des ressources humaines qu'incombe la responsabilité de diriger les opérations de recrutement, de sélection et de classification du personnel. En outre, ce service veille à la conduite des activités propres aux domaines des relations du travail, de la formation et du perfectionnement, de l'action positive, des consignes administratives et des systèmes ayant trait au personnel, de la rémunération et des avantages sociaux.

En 1986-1987, le Service des ressources humaines s'est chargé de 30 concours et de 28 nominations. En outre, il a donné suite à 46 demandes de reclassification et a effectué des évaluations de postes. Mentionnons également que le Ministère a maintenu sa participation aux travaux de planification visant la mise en oeuvre d'un système informatique sur les ressources humaines qui soit à l'échelle du gouvernement.

La Section de la formation et du perfectionnement conçoit, offre et coordonne les cours de formation destinés au personnel en fonction et fournit des services de consultation dans des domaines connexes, dont ceux des systèmes de gestion des ressources humaines et de l'élaboration des structures administratives.

Le premier groupe d'agents du Soutien du revenu inscrit au programme visant l'obtention d'un certificat a terminé la première des trois années que dure le programme. Celui-ci comporte chaque année trois cours obligatoires et un cours optionnel. Un deuxième groupe a entrepris de suivre le programme à l'automne 1986.

Divers programmes de formation ont été offerts dans les deux langues officielles partout dans la province. Les ateliers portaient notamment sur la planification du travail et l'évaluation du rendement, les situations conflictuelles, le contrôle du stress, la dotation en personnel et l'orientation.

La Section de la formation et du perfectionnement a également créé un comité ministériel sur l'étude de la violence au travail, étude qui s'est étendue à l'établissement de systèmes d'intervention, à la formation des employés et à la prévention.

Services financiers

Les Services financiers comprennent le Service des programmes à frais partagés, le Service de la planification financière, le Service de la comptabilité et le Service en charge des locaux.

Le Service des programmes à frais partagés a pour responsabilité de faire bénéficier le plus possible la province du partage des recettes avec le gouvernement fédéral. En 1986-1987, il a réclamé au total 117 201 711,23 \$. Ce Service offre également des consultations et se prononce sur le concept des frais partagés relativement à tous les programmes couverts par le Régime d'assistance publique du Canada. Enfin, l'unité a participé activement aux efforts déployés pour assurer un suivi aux demandes de partage des frais au cours du processus de restructuration qu'a entraîné l'application des recommandations du Cabinet de la réforme gouvernementale.

Comme son nom l'indique, le Service de la planification financière coordonne les mesures de planification et d'établissement du budget, ainsi que la présentation trimestrielle de l'information. En plus de dispenser des renseignements d'ordre financier et de les analyser, le Service conseille la direction et les organismes centraux en ce domaine. L'année 1986-1987 a été témoin d'une révision du processus budgétaire et de la tenue de séances d'information sur le sujet, ce qui a permis d'accorder plus de place à l'opinion des gestionnaires de centre de responsabilité.

Pour sa part, le Service de la comptabilité fournit des renseignements et des conseils d'ordre financier aux gestionnaires du Ministère et à des organismes externes. De plus, il autorise les paiements effectués conformément aux

lois et aux règlements pertinents, conçoit et tient à jour le Guide des codes, et veille à l'accomplissement des démarches bancaires pour tous les systèmes de paiement, ce qui comprend l'ouverture et la conciliation du compte de l'actif et du compte du passif, ainsi que le dépôt des recettes du Ministère. En outre, le Service s'assure que tous les systèmes de paiement informatiques et manuels sont codés et reliés au système financier du gouvernement.

Il y a eu mise sur pied en 1986-1987 de mesures bancaires relatives aux services du Programme d'aide à la réduction des coûts du loyer (ARC). Enfin, la Comptabilité est responsable du service téléphonique et du courrier, de l'achat et de l'entretien du matériel ainsi que des fournitures, et de l'impression et de la distribution de divers documents.

Le Service en charge des locaux veille à satisfaire les besoins des 22 bureaux que possède le Ministère dans la province, et assure ainsi le lien avec le ministère de l'Approvisionnement et des Services en ce qui concerne les principales améliorations et rénovations qui doivent être faites, ainsi que les déménagements importants. En 1986-1987, le Service a concentré ses efforts sur la séparation des bureaux du ministère de l'Aide au revenu de ceux du ministère de la Santé et des Services communautaires. Il appartient également à cette unité de coordonner avec le Bureau de traduction les services nécessaires au Ministère en ce domaine.

Service des systèmes

En 1986-1987, les fonctions du Service des systèmes se sont trouvées quelque peu modifiées du fait que deux nouveaux programmes ont été confiés au Ministère. Il s'agit du Programme d'aide aux étudiants, pour lequel une firme d'experts-conseils avait déjà commencé à développer un système informatique, ainsi que du Programme d'aide à la réduction des coûts du loyer, à l'égard duquel il existait déjà un système informatique qui était exploité à même le matériel de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick.

Dans le premier cas, le Ministère a pris en charge la poursuite de la conception du système et la première phase prévue a été accomplie avec succès. Les phases ultérieures seront entreprises au cours des deux prochaines années.

En ce qui concerne le Programme d'aide à la réduction des coûts du loyer, il a été décidé de concevoir un nouveau système qui pourrait être exploité grâce aux ordinateurs de l'unité centrale du gouvernement, afin d'assurer l'uniformisation de tous les systèmes par lesquels le Ministère délivre des chèques. Ce système devrait être au point en 1987-1988.

Le Ministère ayant appliqué la programmation aux services d'accès à l'emploi, l'unité a dû créer un petit système informatique provisoire pour les nouvelles activités des bureaux régionaux. Entre autres caractéristiques de ce nouveau système, il faut mentionner le recours à Sperrylink (technologie de communication fondée sur l'usage d'une unité centrale) afin de transmettre de l'information sur les clients d'un bureau à l'autre. De plus, le Service a poursuivi ses activités en ce qui a trait à la conception et au développement d'une application de Sperrylink à titre pilote, au bureau régional de Fredericton.

Étant donné que le nombre et le degré de complexité des systèmes s'accroissent sans cesse et parce que le Ministère dépend plus que jamais de ces derniers, la charge de travail de la Section des activités et de l'information (et des collègues avec qui elle travaille au sein de la Division des systèmes informatiques) a également connu une courbe de croissance constante. Si la Section a réussi à répondre aux demandes de rapports et de renseignements, l'année 1986-1987 s'est révélée normale en cela que les demandes d'entretien et d'amélioration des systèmes dépassaient largement la capacité des ressources en place. Le comité consultatif sur la gestion de l'information créé en début d'année s'est révélé un mécanisme précieux pour les cadres supérieurs, lesquels ont pu ainsi établir des priorités entre les diverses tâches à accomplir dans le domaine des systèmes d'information.

Vérification interne

Groupe autonome au sein du Ministère, l'Unité de la vérification interne est chargée d'évaluer les mécanismes de contrôle internes et d'en mesurer l'efficacité.

Au cours de l'année 1986-1987, l'Unité a effectué treize vérifications, dont onze sur les systèmes et le respect des directives établies, et deux sur la situation financière d'organismes subventionnés.

Un comité de vérification, composé du sous-ministre et de gestionnaires, a tenu quatre réunions pour examiner les rapports de toutes les vérifications touchant le Ministère.

Communications

La tâche de la Section des communications consiste à rédiger la documentation nécessaire à chaque division du Ministère et à en planifier la publication. Elle dispense également des conseils au personnel en ce qui a trait aux besoins en matière de relations internes et de relations publiques. Enfin, elle veille à la rédaction des communiqués de presse, des discours et de la correspondance.

Les activités organisées en 1986-1987 comprenaient la tenue du Mois du bénévolat, de la Semaine de la prévention du crime et de la Semaine de la famille. Les activités en question ont été organisées à l'échelle de la province, de façon à coïncider avec les événements correspondants d'envergure nationale. On doit également à cette section d'avoir coordonné les mesures prises dans le domaine des relations publiques pour conclure l'Entente fédérale-provinciale sur l'amélioration de l'aptitude des bénéficiaires de l'assistance sociale à occuper un emploi. La Section des communications a en outre conçu une trousse d'information sur les démarches personnelles en vue de trouver un emploi, trousse à laquelle on devrait recourir sous peu. Enfin, un comité consultatif sur les communications a été mis sur pied au sein du Ministère.

Rappelons pour terminer que la Section assure également la publication du bulletin des employés intitulé "The Link - Le Lien", ainsi que celle du rapport annuel du Ministère.

Renseignements à la clientèle

Comme son nom l'indique, l'Unité des demandes de renseignements du client répond aux demandes d'information sur les programmes et les services du Ministère, et coordonne les demandes de rapatriement de clients.

En 1986-1987, l'Unité a donné suite à 3 796 demandes de renseignements.

Processus d'amélioration du rendement

Devant la nécessité d'utiliser plus efficacement les ressources restreintes du Ministère et compte tenu de l'engagement manifesté par le gouvernement de continuer à dispenser des services de qualité, le ministère de l'Aide au revenu a décidé en 1986-1987 de se porter volontaire et de devenir ainsi l'un des premiers ministères à participer au Processus d'amélioration du rendement (PAR).

Il y a donc eu formation d'un comité d'organisation présidé par la sous-ministre et auquel siège également un directeur de projet. Ce comité a pour buts de planifier tous les aspects du projet, ainsi que de prévoir et de diriger des activités pertinentes. Une équipe du Conseil de gestion est venue lui prêter main forte et a dispensé des conseils sur la stratégie à suivre, les aspects techniques de la question et la formation.

Une phase portant sur la revue des opérations a été menée à terme aux niveaux régional et central. Les renseignements ainsi obtenus ont été recueillis aux fins d'étude par le comité de direction, et la réaction des employés ainsi que celles des cadres a été marquée par un esprit de collaboration enthousiaste.

Le processus d'examen des opérations a pris la forme d'entrevues individuelles et collectives, ainsi que d'établissement de graphiques d'acheminement sur les modalités de travail et les systèmes. À peu près toutes les possibilités d'amélioration ont été cernées par le personnel, qui s'est montré vivement intéressé à s'attaquer sans délai aux obstacles présents.

Une "Grille de rapport du rendement" a été conçue et mise en oeuvre dans diverses unités de travail afin d'évaluer les principaux résultats obtenus côté prestation des services, établissement des niveaux de rendement et formulation d'objectifs réalistes.

À la suite de l'application du concept des équipes d'employés, des chefs d'équipe ont été choisis et formés. Les équipes ont été créées afin d'étudier quatre des possibilités d'amélioration cernées par le personnel au cours de la phase de revue des opérations. Le choix de trois d'entre elles se justifiait par l'impact qu'elles pouvaient avoir sur les services à la clientèle. Outre un meilleur système de classement central, les équipes se sont penchées sur les modalités prévues pour déterminer l'admissibilité aux programmes d'aide au revenu, dont le Programme d'aide à long terme et les prestations spéciales versées au titre de prestations d'urgence.

Les conclusions et les recommandations de chaque équipe ont été soumises à l'attention du comité de direction, qui a par la suite demandé l'établissement de plans de mise en oeuvre relativement aux recommandations qui avaient été acceptées.

La participation des employés au niveau local est maintenant au centre des efforts déployés. D'autres chefs ont été formés et les équipes se réuniront périodiquement pour cerner, analyser et résoudre les problèmes reliés au travail à l'aide de techniques propres à ce genre d'activités. Les employés se voyant encouragés à toujours perfectionner les méthodes de travail en usage dans leur secteur, le Ministère se retrouve avec une structure favorisant sans cesse l'amélioration.

L'expérience de l'année écoulée démontre que le Processus d'amélioration

du rendement (PAR) est un moyen efficace de recourir au sens de l'initiative de l'employé et de perfectionner ses connaissances. Elle prouve également qu'il y aurait tout lieu d'accroître le nombre de participants au processus et de donner ainsi à plus d'employés la possibilité d'améliorer la productivité dans son ensemble, les conditions de travail et la qualité des services dispensés.



SIGNATURE D'UNE ENTENTE FEDERALE-PROVINCIALE: Les gouvernements fédéral et provincial ont récemment signé une entente de 18 millions de dollars ayant trait à une initiative conjointe en vue d'aider les bénéficiaires de l'assistance sociale à obtenir et à conserver un emploi. Étaient présents lors de la signature, de gauche à droite (personnes assises): M. Jake Epp, ministre fédéral de la Santé nationale et du Bien-être social; M. Benoît Bouchard, ministre fédéral de l'Emploi et de l'Immigration. Debouts: Mme Mabel DeWare, ministre provincial de l'Enseignement supérieur et de la Formation; M. Joe Mombourquette, ministre provincial du Travail et M. Paul Dawson, ministre provincial de l'Aide au revenu.

COMMISSION D'APPEL

Commission d'appel du bien-être social

Organisme quasi-judiciaire, la Commission a été créée en vertu de la *Loi sur le bien-être social et de ses règlements afférents* afin de donner aux personnes concernées la possibilité de demander la révision d'une décision du Ministère.

L'appel présenté devant la Commission se veut le recours de dernière instance. Il est possible de déposer au préalable deux requêtes qui donnent suite à une étude administrative interne du dossier, mais la troisième requête est présentée devant la Commission provinciale d'appel du bien-être social qui offre une nouvelle perspective en matière de révision. De par sa nature quasi-judiciaire, la Commission est tenue d'agir en fonction des règles de la justice naturelle et d'étudier les faits qui lui sont soumis dans un esprit de justice et d'impartialité.

À la demande des appelants, la Commission d'appel entend des causes relevant de la *Loi sur le bien-être social et de ses règlements afférents*, et qui ont trait à une décision du ministère de l'Aide au revenu ou du ministère de la Santé et des Services communautaires.

La Commission peut également enquêter sur tout point signalé par le ministre et appartenant au champ d'application de la Loi ainsi que des règlements en question, et lui rendre compte des résultats de l'enquête.

Toute personne qui demande ou reçoit de l'assistance sociale peut interjeter appel dans les circonstances suivantes : lorsque sa demande d'aide a été rejetée, lorsque ses prestations sont insuffisantes ou inappropriées, lorsqu'on a interrompu le versement de ses prestations ou qu'elles ont été réduites, ou encore, lorsqu'un délai injustifié dans la prise de décisions retarde le versement des prestations.

Le président doit convoquer les membres de façon à accorder une audience dans les 30 jours suivant la réception de la demande d'appel. Cette audience doit

TABLEAU 6

Statistiques de la Commission d'appel
du bien-être social pour 1986-1987

	Nombre d'appels	Appels reçus	Appels rejetés	N'ont pas comparu	Dossiers retirés	Causes reportées
Moncton	69	22	22	12	6	7
Dorchester	7	2	2	1	0	2
Shédiac	9	5	3	—	—	1
TOTAL RÉGIONAL	85	29	27	13	6	10
Richibouctou	18	1	16	1	—	—
TOTAL RÉGIONAL	18	1	16	1	—	—
Saint John	119	59	35	14	5	6
TOTAL RÉGIONAL	119	59	35	14	5	6
Sussex	48	17	20	3	4	4
TOTAL RÉGIONAL	48	17	20	3	4	4
St. Stephen	8	5	2	1	—	—
TOTAL RÉGIONAL	8	5	2	1	—	—
Fredericton	29	3	15	4	3	4
Minto	1	—	1	—	—	—
TOTAL RÉGIONAL	30	3	16	4	3	4
Woodstock	30	7	13	5	1	4
Perth-Andover	11	2	8	1	—	—
TOTAL RÉGIONAL	41	9	21	6	1	4
Edmundston	49	12	21	10	1	5
TOTAL RÉGIONAL	49	12	21	10	1	5
Grand-Sault	5	1	3	—	1	—
TOTAL RÉGIONAL	5	1	3	—	1	—
Campbellton	21	4	14	2	1	—
Kedgwick	12	4	7	—	—	1
TOTAL RÉGIONAL	33	8	21	2	1	1
Bathurst	41	9	27	4	1	—
TOTAL RÉGIONAL	41	9	27	4	1	—
Newcastle	8	2	3	2	1	—
Négouac	4	—	4	—	—	—
TOTAL RÉGIONAL	12	2	7	2	1	—
Caraquet	26	6	13	2	2	3
Tracadie	8	—	7	1	—	—
Shippagan	39	9	22	4	2	2
TOTAL RÉGIONAL	73	15	42	7	4	5
TOTAL PROVINCIAL	562	170	258	67	28	39

avoir lieu dans la langue choisie par le client et à un endroit jugé neutre situé le plus près possible de chez lui, voire à son domicile si les circonstances l'exigent. Même si elles sont menées sans formalité, les procédures suivies pendant l'audience doivent respecter à la lettre les règles de la justice naturelle.

Une personne peut accompagner l'appelant. Celui-ci peut choisir d'être représenté par un avocat ou par une autre personne, et le Ministère envoie également un représentant.

Il est nécessaire que le président ou un vice-président et deux membres de la Commission soient présents pendant l'audience. La décision rendue par la Commission est finale et ne peut pas être minoritaire.

Les règlements stipulent que la Commission d'appel du bien-être social doit être composée d'un président, de deux vice-présidents, et d'au maximum seize membres nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil.

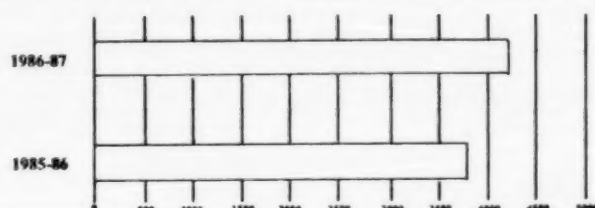
Pendant l'année écoulée, la Commission a traité 562 demandes d'appel. De ce nombre, 170 se sont soldées par un jugement favorable, 258 décisions du Ministère ont été maintenues, 67 ont été annulées pour non-comparution, 28 interjections ont été retirées et 39 ont été reportées.



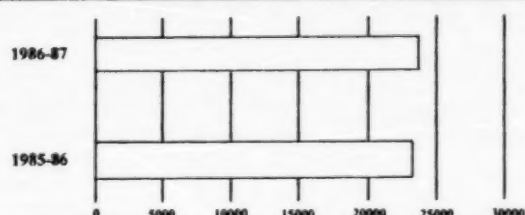
Les membres de l'équipe d'employés du projet des prestations spéciales présentent leur proposition au comité d'organisation du PAR. De gauche à droite (à l'avant), on aperçoit Tina Reynolds du bureau central; la sous-ministre Mavis Hurley, présidente du comité d'organisation; le responsable d'équipe, Réginald Grondin du bureau d'Edmundston; Diane Martin du bureau de Woodstock; ainsi que Robert Robichaud du bureau central. A l'arrière, on aperçoit, dans l'ordre habituel, Gerry LeBlanc du bureau central et Roger Godin du bureau de Moncton. Léopold Thériault du bureau de Caraquet était absent lorsque la photo a été prise.

GRAPHIQUE 1

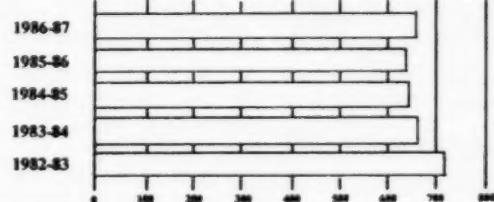
Nombre mensuel de
dossiers du Programme
d'aide provisoire en
1985-1986 et 1986-1987

**GRAPHIQUE 2**

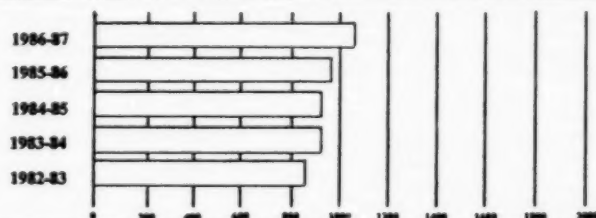
Nombre mensuel moyen
de dossiers du Programme
PFP en 1985-1986 et
1986-1987

**GRAPHIQUE 3**

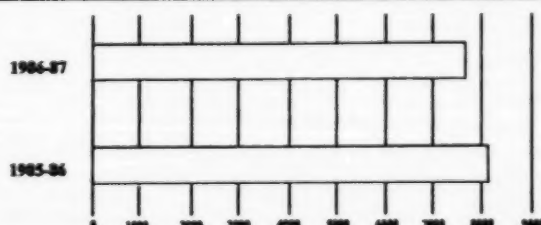
Nombre mensuel moyen
de dossiers relatifs aux
foyers de soins de 1982-1983
à 1986-1987

**GRAPHIQUE 4**

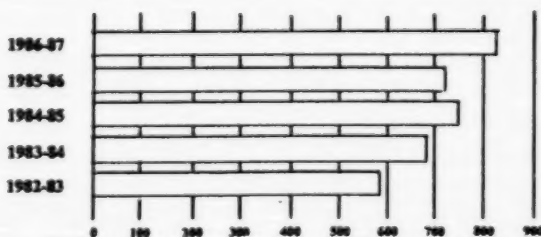
Nombre mensuel moyen
de dossiers relatifs aux
foyers de soins spéciaux
de 1982-1983 à 1986-1987

**GRAPHIQUE 5**

Nombre mensuel moyen de
dossiers du Programme ALT
en 1985-1986 et 1986-1987

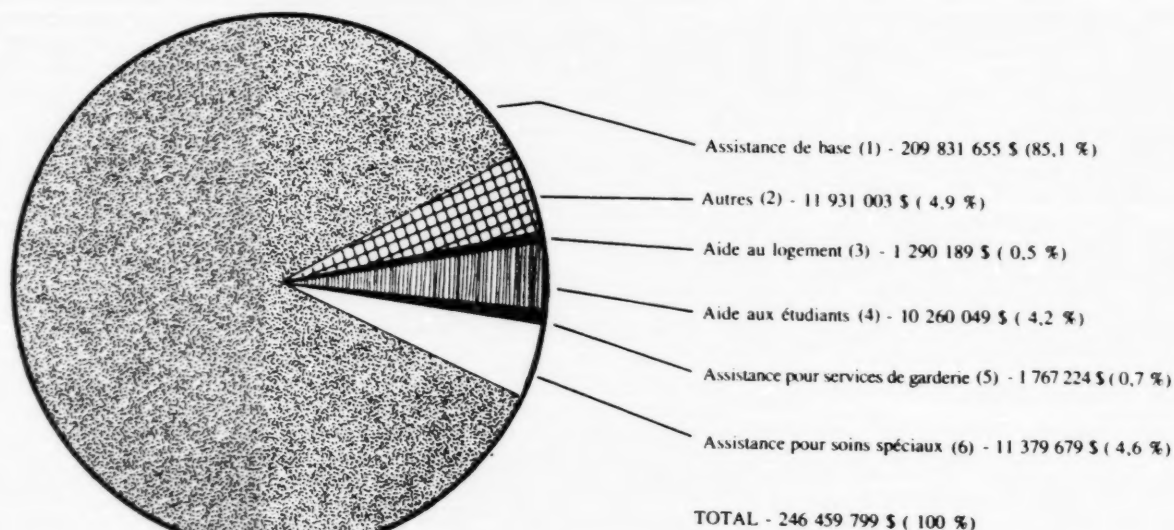
**GRAPHIQUE 6**

Nombre mensuel moyen
d'enfants ayant bénéficié
d'assistance au titre des
services de garderie de
1982-1983 à 1986-1987



GRAPHIQUE 7

Dépenses pour 1986-1987



Remarques

Les coûts de prestation des services (salaires et frais généraux) attribuables aux éléments 1 à 6 sont inclus dans les dépenses relatives à chacun des éléments.

1. **"Assistance de base"** : Prestations versées en vertu de la Loi sur le bien-être social au groupe ou pour le compte du groupe de clients bénéficiant du Programme d'aide à long terme, du Programme de perfectionnement, de formation et de placement, et du Programme d'aide provisoire.

2. **"Autres"** : Comprend notamment les dépenses relatives aux appels, aux subventions, à la formation, à l'administration, à la réadaptation professionnelle et à la planification.

3. **"Aide au logement"** : Prestations versées en vertu de la Loi sur le bien-être social aux citoyens aînés et aux personnes handicapées qui ont besoin d'aide pour assumer les frais de location de leur logement.

4. **"Aide aux étudiants"** : Bourses et remises sur les prêts accordées aux étudiants de niveau postsecondaire en vertu de la Loi sur l'aide à la jeunesse.

5. **"Assistance pour services de garderie"** : Prestations versées en vertu de la Loi sur le bien-être social sous forme de subventions au titre des services de garderie (voir le tableau 5, Nombre mensuel moyen d'enfants ayant bénéficié d'une subvention spéciale au titre des services de garderie en 1986-1987).

6. **"Assistance pour soins spéciaux"**

a) **"Foyers de soins"** : Prestations versées en vertu de la Loi sur le bien-être social en faveur des pensionnaires de foyers de soins (voir le tableau 3, Nombre mensuel moyen de pensionnaires de foyers de soins ayant reçu une aide financière en 1986-1987).

b) **"Foyers de soins spéciaux"** : Prestations versées en vertu de la Loi sur le bien-être social en faveur de pensionnaires de foyers de soins spéciaux (voir le tableau 4, Nombre mensuel moyen de pensionnaires de foyers de soins spéciaux ayant reçu une aide financière en 1986-1987).

Aperçu des lois

- 1) *Loi sur le bien-être social*, Chapitre S-11.
- 2) *Loi sur les services d'assistance médicale*, Chapitre H-3.
- 3) *Loi sur l'aide à la jeunesse*, Chapitre Y-2.
- 4) *Loi sur les services à la famille*, Chapitre F-2.2, paragraphes 115(3), 115(4), 123(1) et 123(2) seulement.
- 5) *Loi sur les allocations aux aveugles*, Chapitre B-5.
- 6) *Loi sur les allocations aux invalides*, Chapitre D-11.
- 7) *Loi sur l'assistance-vieillesse*, Chapitre O-3.
- 8) *Loi sur les hôpitaux publics*, Chapitre P-23, article 15 seulement.
- 9) *Loi sur l'aide au logement des personnes âgées*, Chapitre S-6.1